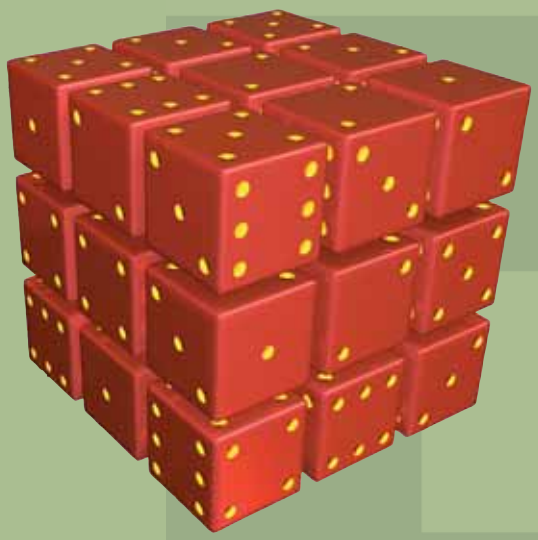
www.monitor.co.at www.monitor.co.at/rss.cfm 5 Mai 09

# monitor

Das Magazin für Informationstechnologie

# Business Intelligence

## Mit Daten Mehrwert schaffen



**Gerade in wirtschaftlich unsicheren Zeiten spielt Business Intelligence eine entscheidende Bedeutung, um die Wettbewerbskraft von Unternehmen zu steigern. Alles über die aktuellen BI-Trends lesen Sie in dieser Ausgabe.**


- **Konferenzbericht:** CIO-Strategien in Zeiten der Krise
- **Branchen-Monitor:** Durchblick im Finanzdschungel
- **Telekommarkt:** Kostendruck forciert Innovationen

LOOK AT IT
Seite 37

Hier sollte Ihr Name stehen. Fragen Sie uns nach einem Abo. Tel. 01 | 74095-466

ISSN 1021-271X P.B.B ZUL.NR. 02Z031040M – VERLAGSORT WIEN, VERLAGSPOSTAMT 1110 WIEN

# EIN STARKES NETZWERK

## ENGINEERING & INFORMATIK

TRIPLAN

BEKO ENGINEERING & INFORMATIK AG

BEKO HOLDING AG

all for one.

BRAIN FORCE

beko.eu

beko.at ▪ brainforce.com ▪ triplan.com ▪ all-for-one.com

# Erfolgsfaktor Wissen

**Nicht nur in wirtschaftlich schwierigen Zeiten wollen Unternehmen möglichst viel über ihre Geschäfte und ihre Märkte wissen. Daher haben Business-Intelligence (BI)-Lösungen derzeit Hochkonjunktur, und wir haben das „Thema" dieser Ausgabe den aktuellen Entwicklungen in diesem Bereich gewidmet.**

**DI Rüdiger Maier**, Chefredakteur

In ihrem Beitrag ab Seite 6 stellen die beiden BARC (Business Application Research Center)-Analysten Siegmund Priglinger und Carsten Bange die sechs wichtigsten Initiativen im Bereich BI vor. Sie stellen einleitend fest, dass Transparenz über das Geschehen im Unternehmen und seinem Umfeld, zielgerichtete Datenanalyse, anpassungsfähige Planungs- und Simulationsmöglichkeiten und die Erfüllung gesetzlicher Auflagen (Compliance) die Steuerungsmöglichkeit von Unternehmen auch in turbulenten Zeiten sicherstellen. Allerdings, so die Analysten, führen nur ganzheitliche Strategien zum Erfolg. Das „magische Dreieck" der BI-Strategie aus Fachlichkeit, Technik und Organisation muss integriert aufgegriffen werden.

Grundsätzlich folgt BI der fachlichen Umorganisation von Unternehmen von funktions- zu prozessorientierten Unternehmen. Prozessorientierte BI bedeutet vor allem die Einbeziehung von prozessablaufbezogenen Kennzahlen in die Planungs-, Steuerungs- und Kontrollprozesse im Unternehmen. BI ist als Mess- und Steuerinstanz der wesentliche Bestandteil jedes Prozessmanagements und rückt deutlich näher an die Geschäftsprozesse oder wird als operative BI in sie integriert. Generell gilt: Je enger BI mit operativen Prozessen verknüpft wird, desto größer wird ihre Bedeutung und auch der Nutzeffekt.

MONITOR-Autorin Christine Wahlmüller hat sich zum Thema auf der vierten BI-Tagung „Software für Planung, Reporting, Analyse und OLAP im direkten Vergleich" umgehört, die vom österreichischen Controller-Institut (ÖCI) in Kooperation mit BARC in Wien durchgeführt wurde. Sie fand dabei heraus, dass es 123 BI-Anbieter alleine im zentraleuropäischen Markt gibt, weltweit sogar mehr als 300. Laut einer aktuellen Studie des ÖCI sind nach wie vor 50 % der befragten Unternehmen mit ihren Controlling-Tools unzufrieden und wollen ihre Planungs- und Reporting-Prozesse weiter verbessern. Statt des bloßen Einsatzes von Microsoft Excel sind echte BI-Lösungen gefragt, die Excel integrieren, als Frontend verwenden oder gar ersetzen können. „Wir sehen, dass gerade in Zeiten wie diesen der Anspruch und Bedarf an entscheidungsrelevanten Informationen wächst, es muss immer schneller berichtet werden", betont dazu Bernd Kadic, Geschäftsführer des ÖCI. Lesen Sie den Bericht über die Konferenz ab Seite 13.

**Durchblick im Finanzdschungel**

Die aktuelle Bankenkrise zeigt mehr als deutlich, dass in den oft komplexen Finanzinstrumenten und -geflechten selbst dem Top-Management der Überblick fehlt. Dies sei eine typische Herausforderung für BI-Lösungen, meint MONITOR-Autor Alfred Bankhamer in seinem Beitrag im „Branchenmonitor: Finanzdienstleister" ab Seite 20. Banken setzen freilich längst zahlreiche Risikomanagementsysteme, BI-Lösungen und vieles mehr ein. Wieso konnten diese ausgeklügelten Systeme das Schlimmste aber nicht verhindern?

Die einfache Antwort: Viele der Entwicklungen sind schlicht und einfach der klaren Missachtung grundlegender Regeln des Bank- und Kreditgeschäfts zu verdanken. Da konnten auch die besten IT-Systeme nicht wirken, weil schlicht nicht nach den entscheidenden Zusammenhängen, Risiken und Verwicklungen gefragt wurde. Und so toll BI-Systeme auch sein mögen, die Rechner können nur das liefern, was auch gefordert wird. Dabei werden im BI-Bereich laufend neue Technologien (z. B. Semantik, künstliche Intelligenz) entwickelt, die noch rascher für mehr Transparenz auf Märkten und gegen Betrug helfen sollen.

Weiters nehmen sich auch die beiden BI-Spezialisten Peter Chamoni und Markus Linden in ihrem Beitrag ab Seite 10 des Themas BI im Finanzsektor an. Sie stellen dabei fest, dass nicht zuletzt das Aufkommen von Echtzeitunternehmen ein Umdenken hinsichtlich Agilität, Flexibilität und Automatisierung von Entscheidungen fordert. Der Wunsch nach Echtzeit-Datenverarbeitung, Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und Zuverlässigkeit fördert dabei den Wandel zum prozessorientierten Systemdenken und zu flachen Organisationshierarchien.

Dabei ergibt sich aber gleich die Problematik der Latenzzeiten, die im Rahmen der klassischen BI keine Rolle spielten. Um diese Herausforderungen zu bewältigen, ist der Ansatz der Operational BI zukunftsweisend, der zum einen die Informationslücke zwischen strategischer und operativer Ebene kompensiert und zum anderen die Zeitlücke zwischen Transaktion und notwendiger Maßnahme verkürzt.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen umfassenden Informationen rund um BI den nötigen Wissensvorsprung verschaffen zu können, der Ihren wirtschaftlichen Erfolg auch in schwierigen Phasen sicherstellt, meint Ihr

# Inhalt | Mai 2009

## Wirtschaft


REBOOT ..... 5


## Thema | Business Intelligence


Business-Intelligence-Agenda 2009 ..... 6
Business-Netzwerk XING plant mit SAS ..... 9
BI: Aktuelle Herausforderungen und zukünftige Ausrichtung ..... 10
Controller auf der Suche nach der optimalen BI-Lösung ..... 14
Von BI zum Information Management ..... 15
Zurück zum Nutzen ..... 16
„Kein SAP ERP mehr ohne BI“ ..... 17
Enterprise Business Intelligence ..... 18
Fensterhersteller mit Durchblick ..... 19


## Branchenmonitor| Finanzdienstleister


Durchblick im Finanzdschungel ..... 20
Sichere Geschäfte ..... 23
IBM Cognos 8 Banking Risk Performance ..... 24


## Strategien


CIO-Strategien in Zeiten der Krise ..... 26
Strategien für ein zeitgemäßes CRM ..... 29
Personal-Spezialist ..... 30
Outsourcing - Projektkoordination aus zentraler Hand ..... 31
Nachhaltigkeit an der Modul University Vienna ..... 32
Serie: Komplexe Technologie bewerben und verkaufen ..... 33


## Netz & Telekom

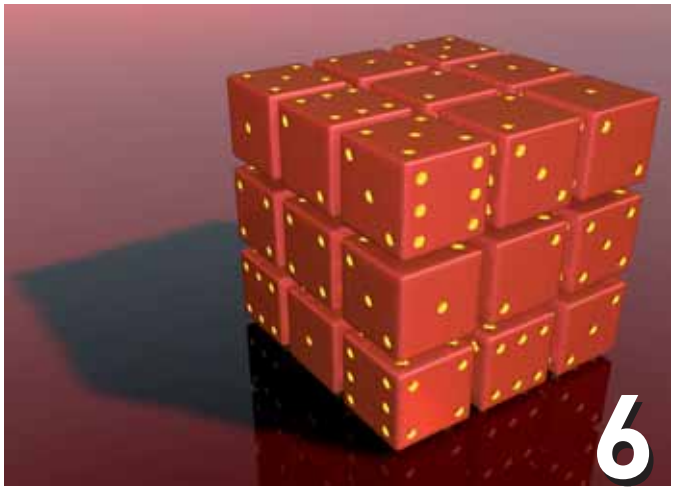

Kostendruck forciert Telekom-Innovationen ..... 34
Risikominimierung in schwierigen Zeiten ..... 37
Strategisch sicher mit Log Management ..... 38
Umfassende Archivlösung ..... 40
Risk-Management-Plattform ..... 42
COBIT in der Praxis ..... 43


## Hard & Software


„Z“ heißt die Zukunft bei HP-Workstations ..... 45


## Aus der Redaktion


Editorial ..... 3
Inserentenverzeichnis ..... 47
Impressum ..... 47


Business-Intelligence-Agenda 2009: Die 6 wichtigsten Initiativen

Bericht vom Münchner CIO-Forum: CIO-Strategien in Zeiten der Krise

# REBOOT

**Die Piraterie feiert fröhliche Urstände! Vor der somalischen Küste kapern Meerespiraten große, fette Schiffe, und im Internet treiben die Tauschbörsenpiraten ihr Unwesen.**

Conrad Gruber

Die vier Internet-Piraten Gottfrid Svartholm Warg, Peter Sunde, Fredrik Neij und Karl Lundstrom, Betreiber des Tauschbörsen-Trackers Pirate Bay, wurden kürzlich zu einer Gefängnisstrafe von je einem Jahr und einer saftigen Strafzahlung von 2,7 Mio. Euro verurteilt. Ihr Vergehen: Beihilfe zur Urheberrechtsverletzung. Ein Erfolg für die klagenden Medienkonzerne Warner, EMI, Sony Entertainment und Columbia - wenngleich der Schadenersatz sich nur im Promillebereich des Umsatzentganges der Unternehmen befindet.

Doch wie soll man aus Sicht der IT-Wirtschaft mit so einem Urteil umgehen?

Einmal mehr zeigt sich die kulturell-ökonomische Relevanz neuer Informationstechnologien. Formal haben die Piraten ja nichts anderes gemacht, als eine Tracker-Software zur Verfügung zu stellen, mit denen Internet-User untereinander Musik, Filme, Spiele und Software tauschen konnten. Pirate Bay, so der Anwalt der Verurteilten, sei dabei völlig neutral und betreibe keine Urheberrechtsverletzung.

So lautet das Urteil eben auf „Beihilfe". Und immerhin hat Pirate Bay pro Jahr rund 1 Mio. Euro an Werbeeinnahmen lukriert, argumentierten die Medienkonzerne.

Das doch überraschend harte Urteil soll natürlich ein Exempel statuieren. Denn der Kampf gegen die „Internetpiraterie" ist nahezu aussichtslos. Sobald Pirate Bay schließen muss, poppen andernorts sofort neue Torrent-Tracker im Internets auf. Die Medienkonzerne büßen nun dafür, dass sie die rasante Entwicklung des Internets als neue Kulturtechnik der Menschheit salbungsvoll verschlafen haben. In der Musik- und Filmvermarktungsindustrie wird nichts mehr so sein wie früher. Und das Problem ist, dass Warner, Sony & Co darauf keine Antworten haben. Also klagen sie. Dummerweise klärt das die Frage nach dem Urheberrecht im Internet auch nicht wirklich. Jeder, der z. B. in einem gewissen Umfang journalistisch tätig ist, hat dasselbe Problem, dass seine Artikel im Internet hemmungslos geklaut und kopiert werden. Das Internet macht es fraglos viel schwerer, von Content zu leben, und das wird früher oder später auch die Printmedien treffen, die noch gar nicht wissen, was ihnen wirklich blüht.

Die IT ist hier Fluch und Segen zugleich: Jetzt gibt es Content für alle und überall, überwiegend gratis. Doch welches Geschäftsmodell soll man daraus ableiten?

## Karriere

Mit Beginn des neuen Geschäftsjahres hat **Peter Geytenbeek** bei Symantec die Verantwortung für den Raum Osteuropa übernommen. Die neu geschaffene Sub-Region umfasst die Tschechische Republik, Polen und die Slowakei. Geytenbeek bleibt zudem weiterhin Country Manager der österreichischen Tochtergesellschaft.

Mag. **Michaela Siegel**, 42, übernimmt die Vertriebsleitung und die Koordination aller Vertriebsaktivitäten des auf SAP spezialisierten IT- & Consulting-Unternehmens frontworx AG. Sie war zuletzt bei der SAS Institute Software GmbH in Wien als Head of Sales tätig.

**Cornelis van Dam**, 41, unterstützt als Leiter des Kompetenzfelds „Technology & Engineering" das SW-Projekt- & Testhaus ANECON. Der Projektmanagement-Experte war zuletzt bei Orange (ONE) tätig und leitete als Teamleiter das Technology Operational Quality Management.

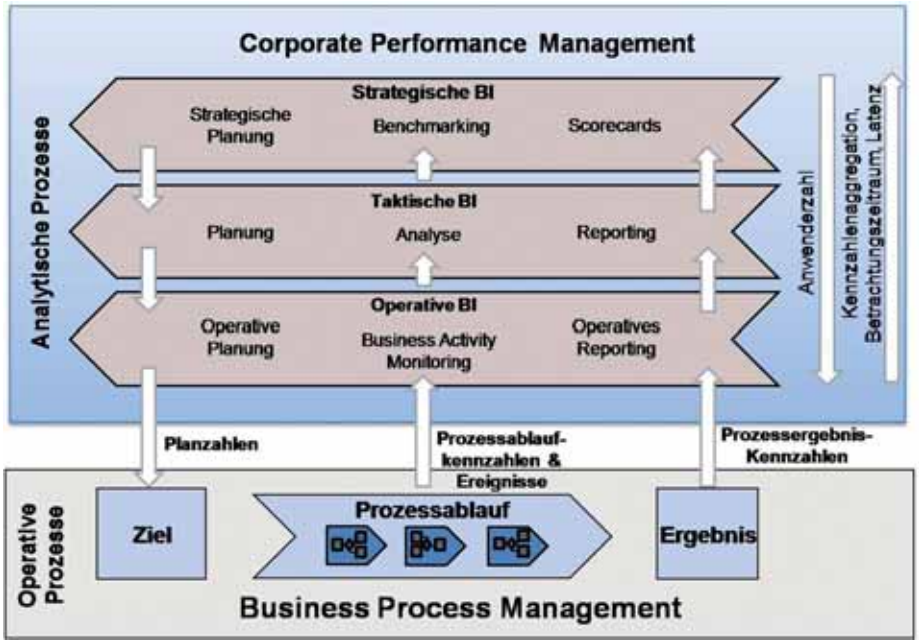
**Vertrauen Sie den richtigen Köpfen, wenn es um eine professionelle Business Intelligence-Lösung geht. Unsere Spezialisten finden die optimale Umsetzung für Ihre Anforderungen. Mit strukturierten Testprozessen und eigenen Lösungskomponenten sichern wir die Qualität und verringern das Risiko sowie die Laufzeiten des Projekts. Ausserdem bilden wir Ihre Mitarbeiter praxisnah aus und warten das System professionell. Mehr über Master Data Management, Corporate Performance Management, Managed BI und skalierbare Architekturen: www.trivadis.com**

trivadis
makes IT easier.

# Business Intelligence Agenda 2009: Die sechs wichtigsten Initiativen

**Gerade in wirtschaftlich unsicheren Zeiten hat Business Intelligence eine entscheidende Bedeutung, um die Wettbewerbskraft von Unternehmen zu steigern.**

Siegmund Priglinger, Carsten Bange




BARC Performance Management Framework als Ordnungsrahmen strategischer Initiativen

Transparenz über das Geschehen im Unternehmen und seinem Umfeld, zielgerichtete Datenanalyse, anpassungsfähige Planungs- und Simulationsmöglichkeiten und die Erfüllung gesetzlicher Auflagen (Compliance) gewährleisten die Steuerungsmöglichkeit von Unternehmen auch in turbulenten Zeiten.

Allerdings führen nur ganzheitliche Business-Intelligence-Strategien zum Erfolg. Das „magische Dreieck" der BI-Strategie aus Fachlichkeit, Technik und Organisation muss integriert aufgegriffen werden. Innerhalb dieser drei Facetten stellt dieses Papier die jeweils zwei wichtigsten Initiativen für BI-Strategien im Jahr 2009 vor.

### Prozessorientierte BI

Business Intelligence folgt der fachlichen Umorganisation von Unternehmen von funktions- zu prozessorientierten Unternehmen. Prozessorientierte BI bedeutet vor allem die Einbeziehung von prozessablaufbezogenen Kennzahlen in die Planungs-, Steuerungs- und Kontrollprozesse im Unternehmen. BI ist als Mess- und Steuerinstanz der wesentliche Bestandteil jedes Prozessmanagements und rückt deutlich näher an die Geschäftsprozesse oder wird als operative BI in sie integriert.

Wachsende Anforderungen an das Risikomanagement werden beispielsweise durch neue Governance-, Risk- and Compliance-Lösungen (GRC) unterstützt, in denen die Überwachungs- und Vorhersagemöglichkeiten durch Business-Intelligence-Methoden und -Werkzeuge in operative Prozesse integriert werden. Generell gilt: Je enger BI mit operativen Prozessen verknüpft wird, desto größer wird Verbreitung, Bedeutung und auch der Nutzeffekt von Business Intelligence.

### BI für Performance Management

Der bisher überwiegend taktische Einsatz von Business Intelligence unterstützt ein Performance Management auf Unternehmensebene nur teilweise. Performance Management ist der ganzheitliche Ansatz zur Planung, Steuerung und Kontrolle der Unternehmensleistung auf operativer, taktischer und strategischer Ebene. Daher ist seit einigen Jahren der Ausbau von BI auf strategischer und operativer Ebene zu beobachten, der auch 2009 weiter forciert wird.

Das BARC Performance Management Framework unterstützt dabei, Initiativen im Performance Management und ihr Zusammenspiel mit dem Process Management zu strukturieren: Analytische Prozesse laufen operativen Prozessen entgegen, da Reporting und Analyse typischerweise auf Prozessergebnissen vergangenheitsorientiert durchgeführt werden und als Basis für die zukunftsgerichtete Planung dienen. Diese bilden wiederum als messbare Zielvorgabe den Ausgangspunkt für operative Prozesse. Hierdurch ergibt sich auf allen drei Entscheidungsebenen ein Regelkreis. Von operativer zu strategischer Ebene erhöhen sich die Aggregation der Kennzahlen, Entscheidungslatenz, Betrachtungszeitraum der Berichte und Analysen; gleichzeitig verringert sich die Anwenderzahl.

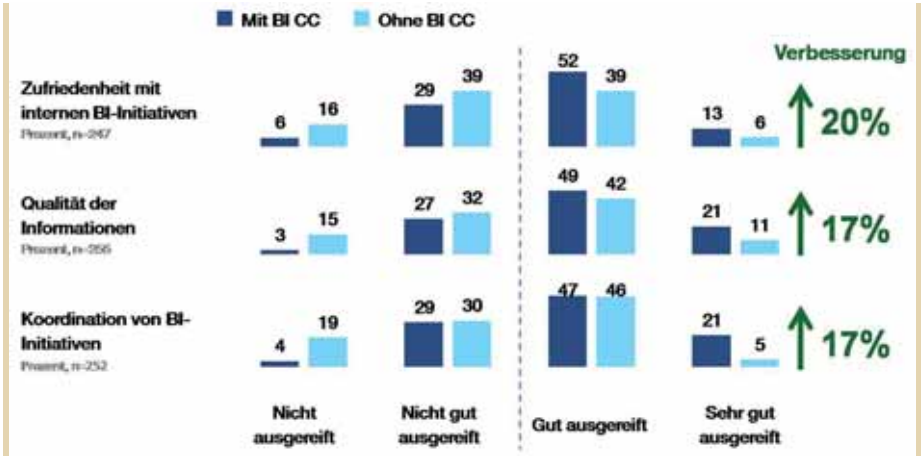
### Werkzeugstandardisierung

Die treffenderweise „BI-Werkzeug-Zoos" genannten Landschaften in vielen Unter-

nehmen sind ineffizient - zu viele zerstückelte Lizenzen, Know-how-Inseln, Support- und Betreibermodelle etc. In solchen Fällen ist es unerlässlich, diese „Zoos“ im Sinne einer Werkzeugstandardisierung aufzuräumen (= zu standardisieren und konsolidieren). Dabei sollte eine Werkzeug-, keine Anbieterstandardisierung angestrebt werden. Die grundsätzliche Frage sollte nicht lauten, welcher Anbieter 60-80 % meiner Anforderungen abdecken kann, sondern: „Wie kann ich eine leistungsfähige Bebauungsplanung mit möglichst wenig Anbietern realisieren?“

Die Großübernahmen im BI-Sektor im Jahr 2007 haben es vielen Anwenderunternehmen deutlich vor Augen geführt - nur leistungsfähige Werkzeuge überleben im Haifischbecken der BI-Anbieter. Große Anbieter sind schnell bei der Hand, ihre Werkzeugportfolios zugunsten besserer, zugekaufter Technologie aufzugeben. Kleinere Anbieter können sich in der Regel schneller neuen Anforderungen und Marktgegebenheiten anpassen sowie innovative Nischen aufbauen und besetzen. BARC listet 126 Anbieter für Business Intelligence in Deutschland im aktuellen BARC-Guide Business Intelligence - und jedes Jahr werden es mehr, nicht weniger.

Leistungsorientierte und damit erfolgreiche Bebauungspläne kombinieren Werkzeuge verschiedener Anbieter konzentrieren die Standardisierung auf einige Kernbereiche der Business Intelligence, wie Standard-Reporting, und lassen in speziellen Bereichen ausreichende Flexibilität, auf spezifische Anforderungen mit speziellen Werkzeugen reagieren zu können.




In allen untersuchten Aspekten der BARC-Marktforschungsstudie „Organisation von BI“ weisen Unternehmen mit BI Competence Center bessere Ergebnisse auf.

Dabei kommen langsam auch Open-Source-Werkzeuge in Betracht, die inzwischen in ausgewählten, meist entwicklungsorientierten BI-Bereichen einen Entwicklungsstand erreicht haben, mit den eine gezielte Ergänzung der Werkzeugportfolios in Angriff genommen werden kann.

**Berücksichtigung innovativer Technologien**

Business Intelligence hat heterogene und vor allem unterschiedliche Anforderungen an technologische Unterstützung. Statt stur auf etablierte, aber meist nicht sehr erfolgreiche Konzepte zu setzen, sollte ein Blick auf den innovativen Markt geworfen werden:

- Gute Abfrageperformance (das Anwenderproblem Nummer 1) bei niedrigen Kosten ist herstellbar. Datenkompression und spezielle Indexierungsformen in multidimensionalen, vertikal indizierten relationalen und/oder In-Memory-Datenbanken sind teilweise schon lange verfügbar.
- Es ist inzwischen kein Diskussionspunkt mehr, dass für hoch skalierbare Data Warehouses die Datenbank- und Rechnerarchitekturen der Wahl „massiv parallel“ und

Prozessoptimierung, Kostensenkung, Geschäftskonsolidierung... Gestern dies, heute das, morgen jenes!

**Schneller am Ziel**
Dienstleistungsunternehmen müssen schnell auf Änderungen reagieren! Betriebswirtschaftliche Standardsoftware sollte daher vor allem eines sein: schnell und flexibel anpassbar!

**Maßstäbe in puncto Anpassungsfähigkeit**
Der Vergleich mit führenden ERP-Anbietern beweist: Agresso-Anwender können 95 % aller Modifikationen selbst vornehmen – und sind damit schneller am Ziel.

**Mehr Flexibilität senkt Kosten!**
Kaum eine andere ERP-Lösung verfügt in der dauerhaften Nutzung über eine vergleichbar hohe Anpassungsfähigkeit. Der Vorteil: Ihre ERP hat einen nahezu unbegrenzten Lebenszyklus. Und das bei gesunkenen Betriebs- und Wartungskosten.

Lösen Sie Ihre Herausforderungen mit der flexibelsten ERP. Wie, das erfahren Sie unter: **www.agresso.de/morgen**

**Agresso – komme was wolle!**

ERP... with NO Expiration Date™

AGRESSO

„shared nothing“ sein sollten.
- Die Integration von Datenqualitätsmethoden in Standard-Datenintegrationswerkzeuge ist so weit fortgeschritten, dass niemand mehr darauf verzichten sollte.
- Erschließung neuer Datenquellen, wie unstrukturierte Daten, Events und Messdaten.
- Die Kopplung von Hard- und Software in Data-Warehouse- und BI-Appliances bringt zahlreiche Nutzeffekte, wie niedrigere Anschaffungs- und Wartungskosten oder gute Abfrageperformance.
- Flash- und AJAX-Technologie ermöglicht schnelle, funktional reiche und optisch sehr gut aussehende Web-Anwendungen für verschiedenste BI-Anwendungen.
- Visuelle Analyse unterstützt das zahlenorientierte Berichtswesen, vor allem bei großen und komplexen Datenbeständen.
- Web-2.0-Anwendungen, wie Wikis, Gadgets, Austauschportale, verbessern die Zusammenarbeit, Akzeptanz und Partizipation von BI-Anwendern.

**Einrichtung von BI Competence Centern**

Die weltbeste fachliche BI-Strategie mit den besten Werkzeugen kann trotzdem scheitern. Grund hierfür sind die besonderen - und wachsenden - Anforderungen an Flexibilität und notwendiger Änderungsgeschwindigkeit, die durch Standardverfahren der IT nur unzureichend unterstützt werden. Dies wird auch deutlich in der Befragung von Anwendern, die regelmäßig Unternehmenspolitik als Top-3-Problem ihrer BI-Installation sehen.

Die Zusammenführung von Know-how sowohl von Fachanwendern als auch von technisch versiertem Personal ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für dauerhaft erfolgreiche BI-Implementierung in Unternehmen. Die BARC-Marktforschungsstudie „Organisation von Business Intelligence“ zeigt es deutlich: Organisationen mit BI-CC sind in allen untersuchten Aspekten erfolgreicher als Unternehmen ohne.

**Data Governance**

Basis jeder Business-Intelligence-Landschaft ist eine gute Data Governance. Denn ohne Datenqualität gibt es keine Informationsqualität. Data Governance beschreibt hierbei ein System von Rechten und Pflichten für alle informationsabhängigen Prozesse und definiert, wer welche Informationen wann und unter welchen Umständen mit welchen Methoden verarbeiten darf. Data Governance umspannt Themen des Stammdatenmanagements, Datenqualitäts- und Metadatenmanagements und sollte grundsätzlich von Fachanwendern betrieben werden.

**Weiterführende Literatur/Quellen**

BARC GmbH Österreich, Währinger Straße 20/12, A-1090 Wien, +43 676 4795009, spriglinger@barc.de, www.b-eye-network.de/channels/1409
Zentrale: Steinbachtal 2b, D-97082 Würzburg, +49 931 8806510, cbange@barc.de
Blog von Dr. Carsten Bange: www.b-eye-network.de/blogs/bange
BARC-Studie „Planung und Budgetierung in europäischen Unternehmen“ kostenfrei auf www.barc.de erhältlich
BARC-Studie „Organisation von Business Intelligence“ kostenfrei auf www.barc.de erhältlich
BARC-Softwareevaluation „Business Intelligence“ mit Produktbewertungen und -beschreibungen aller wichtigen BI-Anbieter sowie Strategiepapieren wie „Investment Guide SAP - Business Objects“; Oracle-Produktstrategie etc. auf www.barc.de

# Open Source Performance Management

**Als neuer Jedox Certified Partner bietet Winterheller Software ab sofort kostenoptimierte Open-Source-Lösungen basierend auf der Open-Source-OLAP-Datenbank Palo an.**

Die Kombination von kommerziellen Planungs- und Analysesystemen, wie Professional Planner und Professional Analyser von Winterheller mit den Open-Source- und Freeware-Produkten von Jedox, soll kostengünstige und breit einsetzbare Unternehmenssteuerungssysteme ermöglichen.

Die OLAP-Datenbank Palo von Jedox kann sowohl als Analysesystem als auch für die Datenerfassung eingesetzt werden. Zusammen mit Professional Analyser eignet sich Palo für OLAP-basierende Planungslösungen für große Benutzergruppen, etwa im Bereich der Vertriebsplanung. Auch Microsoft Excel kann mit Hilfe eines Freeware-Clients in das Analyse- und Planungssystem eingebunden werden.

Da es sich bei Palo um eine Open-Source-Software handelt, kann die Software gratis im Unternehmen verteilt und auch individuell angepasst werden. Mit der Partnerschaft erweitert Winterheller sein bestehendes Lösungsportfolio im OLAP-Bereich um zahlreiche Dienstleistungen im Palo-Umfeld. Dazu zählen Support, Einführungen in Projekte sowie Schulungen.

Die Jedox AG gewinnt mit dem Grazer Unternehmen einen anerkannten und erfahrenen CPM-Implementierungspartner, der auf eine langjährige Erfahrung in der Unternehmenssteuerung zurückblickt und eine große Anzahl an renommierten Kunden vorweisen kann.

„Die Partnerschaft ist für uns ein wichtiger Schritt im Ausbau unserer Vertriebsnetze für die Palo Open-Source-Datenbank“, erklärt Jedox-Vorstand Kristian Raue. „Die Partnerschaft mit Jedox erlaubt es uns nun, Kunden und Partner noch besser mit schnellen, unkomplizierten und kostenoptimierten Lösungen zu bedienen“, so Wolfgang Neuwirth, CAO und Geschäftsführer von Winterheller Software
www.winterheller.at

„Die Partnerschaft mit Jedox ermöglicht kostenoptimierten Lösungen.“ **Wolfgang Neuwirth**, Winterheller Software

# Business-Netzwerk XING plant mit SAS

**Analytics-Lösung von SAS zeigt dem Business-Netzwerk, wie geplante Mitgliederzahlen oder Umsätze künftig erreicht werden.**

„XING ist ein Paradebeispiel dafür, wie Unternehmen von modernen Analytics- und Forecasting-Systemen profitieren." - **Wilhelm Petersmann**, Country Manager von SAS Austria

Business-Analytics-Anbieter SAS unterstützt das führende Business-Netzwerk XING bei der Finanzplanung: XING erstellt mit dem SAS Forecast Server Prognosen seiner Geschäftsentwicklung. Die Lösung liefert dem Web-2.0-Pionier relevante Key-Performance-Indikatoren, etwa zu den künftigen Mitgliederzahlen oder Umsätzen in einzelnen Ländern und Regionen. Damit erreicht das Unternehmen mehr Transparenz in den Budgetierungs- und Finanzprozessen, verkürzt seine Reaktionszeiten und gewinnt an Handlungsfähigkeit.

### Strategische Investitionsplanung

XING nutzt die Analytics-Lösung zum Beispiel für die strategische Planung von Investitionen. Die Fachanwender können über eine grafische Benutzeroberfläche einfach das Prognosemodell ermitteln, das die genauesten Vorhersagen darstellt. Diese Modelle werden dann per Batch-Job regelmäßig auf die jeweils aktuellen Daten angewendet und bei Bedarf neu kalibriert. Die so generierten Prognosewerte werden dann automatisch in Management-Reports aufbereitet und den verantwortlichen Führungskräften zur Verfügung gestellt.

„Wir bewegen uns in einem extrem dynamischen Wachstumsmarkt. Deswegen ist die zuverlässige Prognose unserer Geschäftsentwicklung eine ebenso wachsende Herausforderung", sagt Nils Grabbert, Director Business Intelligence bei der XING AG. „Mit SAS haben wir eine Lösung gefunden, die dieser anspruchsvollen Aufgabe gerecht wird: Wir können jetzt optimal überprüfen, wie unsere Entscheidungen auch in Zukunft den Erfolg des Unternehmens sichern. Diese Prognosen haben sich im Management und in den Fachabteilungen innerhalb kürzester Zeit als Basis für die strategische Planung etabliert."

„Um im Markt erfolgreich zu bestehen, müssen Unternehmen zukünftige Entwicklungen treffsicher vorhersagen können. Ein ausgeprägter Instinkt oder langjährige Marktkenntnisse sind dafür angesichts des komplexen Wettbewerbs nicht ausreichend. Erst moderne, zukunftsgerichtete Analytics-Lösungen liefern wirklich verlässliche Informationen zu verborgenen Trends, versteckten Fehlentwicklungen und künftigen Umsatztreibern", Wilhelm Petersmann, Country Manager von SAS Austria.

www.sas.com/austria

L E I S T U N G S A N G E B O T

Wir kennen nicht nur die BI-Werkzeuge – wir wissen auch, sie richtig einzusetzen!

**OPITZ CONSULTING unterstützt Sie bei Auswahl, Konzeption und Einsatz neuer Business-Intelligence-Lösungen.**

Business Intelligence ist heute Kernbestandteil vielfältiger Unternehmensprozesse. In nahezu allen Ebenen und allen Abteilungen werden Entscheidungen basierend auf analytischen Informationen getroffen. OPITZ CONSULTING hilft Ihnen, die richtigen Entscheidungen zum richtigen Zeitpunkt aufgrund der Analyse der relevanten Informationen zu treffen und sich somit einen individuellen Wettbewerbsvorteil zu schaffen.

Als wichtiger Partner der Anbieter für Business-Intelligence-Werkzeuge Oracle und SAP BusinessObjects sind wir in der Lage, maßgeschneiderte Business-Intelligence-Systeme für Datenintegration, Datenqualität und analytische Frontends für Unternehmen aller Branchen zu konzipieren, zu implementieren und zu betreiben. Mit unserem bewährten Ansatz des Solution Engineering™, gepaart mit unserer langjährigen Business-Intelligence-Kompetenz bieten wir außergewöhnliche Beratungsleistungen für BI-Strategie und BI-Operationalisierung.

**Weitere Informationen zu unserem Leistungsangebot erhalten Sie im Internet unter www.opitz-consulting.de oder rufen Sie uns an: Telefon +49 89 680 098-0.**

OPITZ CONSULTING
www.opitz-consulting.de

SAP BusinessObjects Gold Partner

ORACLE CERTIFIED ADVANTAGE PARTNER

# Aktuelle Herausforderungen und zukünftige Ausrichtung

**Die aktuellen Geschehnisse im Finanzsektor und der stets dynamische Wandel in der Geschäftswelt stellen Unternehmen immer wieder vor neue Herausforderungen. Daraus erwachsen Anforderungen an die Informationstechnologie, die unter anderem für den reibungslosen Ablauf von Geschäftsprozessen verantwortlich ist.**

Peter Chamoni
Markus Linden

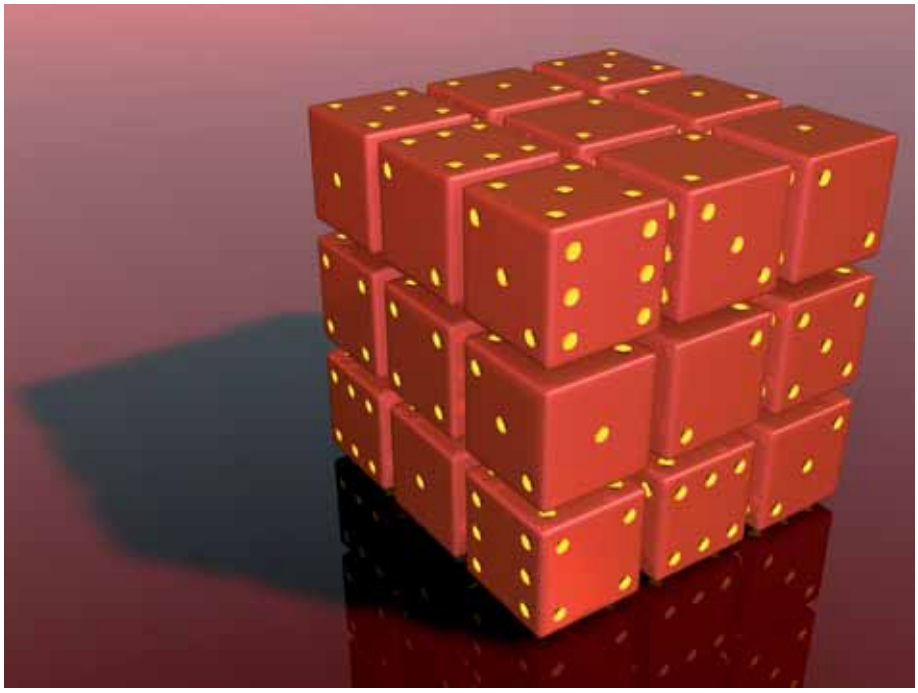


Bild: stock.xchng

Hierbei leistet die IT demnach nicht nur einen Blick auf vergangenheitsbasierte Unternehmenskennzahlen; im Zuge der Prozessorientierung ergibt sich vielmehr aus der operativen Perspektive auf das Unternehmen ein Mehrwert für Entscheider. Die Fokussierung auf operative Unternehmensprozesse obliegt den wachsenden Kundenanforderungen und verkürzten Produktlebenszyklen auf globalen Märkten.

### Flexiblere Entscheidungsfindung notwendig

Nicht zuletzt das Aufkommen von Echtzeitunternehmen fordert ein Umdenken hinsichtlich Agilität, Flexibilität und Automatisierung von Entscheidungen. Forderungen nach einer Echtzeit-Datenverarbeitung, Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und Zuverlässigkeit fördern dabei den Wandel zu einem prozessorientierten Systemdenken und zu flachen Organisationshierarchien. Diese stetig wachsenden Ansprüche der Prozesssteuerung basieren auf komplexen Wertschöpfungssystemen, die eine operative Entscheidungskomponente beinhalten.

Was bedeutet dies nun für die IT und insbesondere für das Themenfeld der Business Intelligence, die zukünftig als Grundlage zur Unterstützung der primären Wertschöpfungsaktivitäten fungiert? Zunächst einmal ergibt sich die Problematik der Latenzzeiten (vgl. Hackathorn [1]), die im Rahmen der klassischen Business Intelligence keine Rolle spielte. Bei den aktuellen Erfordernissen prozessorientierter Unternehmen verhält sich dies indes anders; hierbei ist ein schnelles Eingreifen in operative Geschehnisse von großer Bedeutung.

Vor diesem Hintergrund gilt es also im Sinne des Right-Time-Ansatzes, die Aktionszeit zwischen der angefallenen Transaktion und der Umsetzung der darauf eingeleiteten Maßnahme zu verkürzen. Hierbei wird aus informationstechnischer Sicht das Hauptaugenmerk auf die Datenlatenz, die sich auf die Ladevorgänge bezieht, auf die Analyselatenz, die im Rahmen der Aufbereitung der Analyseergebnisse anfällt, und auf die Entscheidungslatenz, die im Ergebnis durch automatisierte Entscheidungen minimiert werden kann, gelegt. Zuletzt existiert die Umsetzungslatenz, mithin die Zeit zwischen Maßnahmenentscheidung und deren Ausführung, die es als weitere Herausforderung an die IT zu erfüllen gilt.

### Operational Business Intelligence

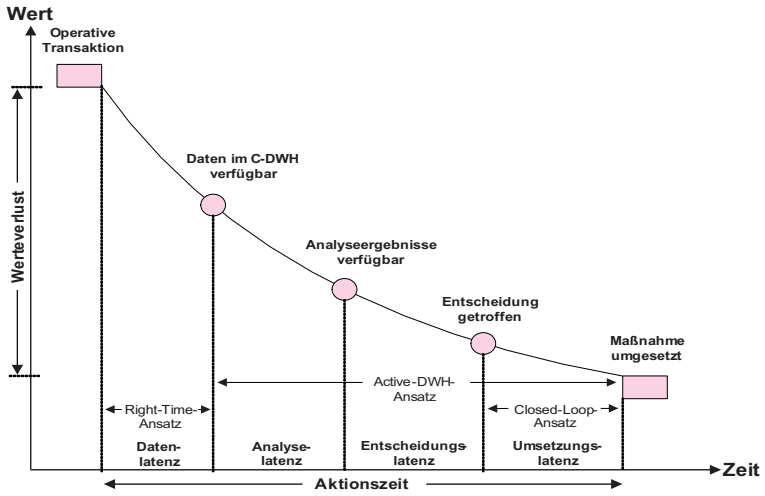
Ein Weg der fortan beschritten wird, um diese Herausforderungen zu bewältigen, ist der Ansatz der Operational Business Intelligence (OpBI), der zum einen die Informationslücke zwischen strategischer und operativer Ebene kompensiert und zum anderen die Zeitlücke zwischen Transaktion und notwendiger Maßnahme verkürzt.

Ist bei strategischer Business Intelligence in erster Linie das Prozessergebnis selbst von Interesse, stehen bei Operational BI der Prozesszustand und die Teilschritte der Geschäftsprozesse im Fokus, um aktiv und kontinuierlich den Geschäftsprozess verbessern zu können. Operational Business Intelligence soll damit eine signifikante Unterstützung der operativen Entscheidungsfindung bieten, indem laufende Prozesse anforderungsbedingt auf Basis von analytischer Information und strategischen Zielsetzungen semi- bis vollautomatisiert gesteuert werden können.

Hierbei ist jedoch zu bedenken, dass bereits andere Disziplinen, z. B. Operations Research, im Rahmen der Prozesssteuerung und -optimierung maßgebliche Erfolge erzielt haben und die IT hier kein Alleinstel-

**Peter Chamoni** ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik und Operations Research an der Universität Duisburg-Essen und Präsident des TDWI Germany e.V. Er lehrt und forscht insbesondere in den Bereichen der daten- und modellorientierten Entscheidungsunterstützung für das Management.

lungsmerkmal beanspruchen darf. Nichtsdestotrotz vereinigt Operational Business Intelligence innovative Bestandteile; so impliziert Operational BI die Schaffung einer Prozesstransparenz, die Synchronisierung von strategischen und operativen Steuerungsgrößen, die Verkürzung der Latenzzeit bis hin zur Echtzeit-Datenverarbeitung sowie die Rückkopplung von Maßnahmen an operative Systeme oder Entscheidungsträger. Die Ausweitung des Nutzerkreises ist in diesem Zusammenhang eine logische Konsequenz der dezentralen Ausrichtung der operativen Ebene. Die Prozessbeteiligten können auf diese Weise in den Prozess eingreifen, sobald sich Störgrößen oder andere Abweichungen im Prozess ergeben.




Latenzzeiten im BI-Prozess nach Hackathorn

### Business Activity Monitoring

Das Erkennen eben solcher Störgrößen wird mittels Business Activity Monitoring (BAM) ermöglicht, das eine technologische Komponente in der Prozesssteuerung und -überwachung darstellt. Die kontinuierliche Messung relevanter Prozesskennzahlen und eine unmittelbare Berichtserzeugung zielen dabei insbesondere darauf ab, Frühindikatoren auf den späteren Geschäftserfolg abzubilden und mögliche Abweichungen rechtzeitig zu korrigieren. Hierzu hat die IDS Scheer AG bereits eine Applikation entwickelt, die unter *Process Intelligence (PI)* auf dem Markt erhältlich ist und eine Überwachung von Kennzahlen und eine Steuerung der Prozesse ermöglicht. Allerdings wirft die Namensabweichung zu Operational BI unnötige Fragen auf, da PI keinerlei inhaltliche Unterschiede zum Begriff der Operational BI aufweist und ein Bezug zu einer „Prozessintelligenz" nicht erkenntlich ist. Eine weitere technologische Notwendigkeit, um die Anforderungen eines Operational-BI-Systems zu erfüllen, ist das Complex Event Processing (CEP). Grund dafür ist die multiple Ereignisverarbeitung in operativen Prozessen sowie die Verknüpfung mit analytischen Informationen zur automatisierten Weiterverarbeitung und Steuerung auf operativer Geschäftsebene, die z. B. bei der Kundenklassifizierung im Rahmen einer Kreditvergabe durchgeführt wird.

Die Erfüllung der Anforderungen an Unternehmen, die in der dynamischen Umwelt begründet sind, lassen sich unternehmensintern anhand von Reifegradmodellen abbilden. Vor diesem Hintergrund kann der Status quo der vorhandenen Business-Intelligence-Lösung in unterschiedliche Reifegrade eingeordnet werden. Nach Brobst [2] werden dabei fünf Stufen differenziert, die vom vergangenheitsorientierten Reporting mit klassischen Batch-Systemen über Analyse- und Predictive-Systeme bis hin zu operative Echtzeit-Systeme mit automatisierten, ereignisgesteuerten Entscheidungskomponenten reichen, die den Prozessablauf fokussieren.

Während neue Herausforderungen für Business Intelligence bereits bestehen, findet das Fortschreiten in den Reifegradstufen in Unternehmen derzeit nur langsam statt. Aber auch hier ist zu beobachten, dass der Druck auf eine Entwicklung zur prozessorientierten Business Intelligence wächst, da sich im Wettbewerb andernfalls Nachteile ergeben. Auch wenn in der derzeitigen Wirtschaftslage Investitionen vermieden und Budgets gekürzt werden, sollte die auseinandergehende Schere zwischen den aktuellen Anforderungen an Unternehmen und der jeweiligen Reifegradestufe nicht außer Acht gelassen werden.

### Paradigmenwechsel

Letztlich lässt sich ein Paradigmenwechsel erkennen, der in der Verschmelzung von

Information Management
Ihr Erfolg ist kein Glücksspiel
Bauen Sie doch lieber auf Ihre Zahlen
Stützen Sie sich auf unsere Erfahrung
Vector
www.vector.eu

operativen und analytischen Informationssystemen deutlich wird und einen Bezug zum Lebenszyklus des Geschäftsprozessmanagements herstellt. Hierbei bewegt sich Operational BI in der Phase der *Überwachung und Steuerung*, die der Identifikation von Planabweichungen und Störgrößen dient.

Zukünftig ist daran zu denken, dass eine flexible und agile technische Komponente, auf Basis einer integrierten Event Driven Architecture (EDA) sowie einer Service-oriented Architecture (SOA), Geschäftsprozesse regelbasiert definiert und steuert, während dieser produktiv ausgeführt wird. Neben den unternehmensinternen Prozessen sollten zukünftig dabei auch unternehmensübergreifende Prozesse in Lieferketten und Unternehmensnetzwerken berücksichtigt werden.

Ein weiterer Schwerpunkt wird die Konzentration auf die Phase der *Weiterentwicklung* im Geschäftsprozessmanagement bilden, womit der Fokus auf der beständigen Verbesserung des Prozessdesigns im strategischen und taktischen Bereich liegt. Auch vor diesem Hintergrund ist eine Unterstützung durch Business Intelligence denkbar, die hierbei näher an eine „Prozessintelligenz" herankommen würde als es derzeit bei einer reinen Prozesssteuerung im Sinne des Operational-Business-Intelligence-Ansatzes der Fall ist.

*[1] Hackathorn, R.: Current Practices in Active Data Warehousing. 2002*
*[2] Stephen A. Brobst, Chief Technology Officer Teradata, NCR*

**Markus Linden** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Operations Research der Universität Duisburg-Essen. Seine Forschungstätigkeiten fokussieren sich insbesondere auf Business Process Management und Business Intelligence.

### Data Housing: TDWI-Konferenz 2009

**Die 9. Europäische TDWI-Konferenz mit BARC@TDWI Track findet vom 15. bis 17. Juni in München statt.**

Nachdem der Fusion der BARC Data Management Expo und der jährlichen TDWI-Konferenz 2008 hat sich die Veranstaltung jetzt als unabhängige Plattform zu den Themenbereichen Business Intelligence, Data Warehousing und Datamanagement für den deutschsprachigen Raum etabliert.

Gerade im aktuellen wirtschaftlichen Umfeld gewinnt der effektive Einsatz von funktionierenden BI- und DWH-Lösungen immer mehr an Bedeutung. Die 9. Europäische TDWI-Konferenz mit BARC@TDWI Track möchte sich als ideale Plattform für die Weiterbildung im Themenumfeld BI und Data Warehousing präsentieren.

In Halb- und Ganztageskursen werden Grundlagen und Technologien sowie neueste Trends im Analystentrack von BARC vorgestellt. In der parallelen Fachmesse werden auch in 2009 wieder über 30 der führenden Hersteller und Beratungshäuser ihre neuesten Entwicklungen präsentieren

Details unter www.tdwi.eu/veranstaltungen/konferenzen/tdwi-2009-munich.html

# BI-Kooperation frontworx AG & mercury business solutions

**Die frontworx AG wird gemeinsam mit mercury business solutions gmbH in Sachen SAP Business Objects zusammenarbeiten.**

„Nach der Übernahme von Business Objects durch SAP ist es unser gemeinsames Ziel, für Unternehmen eine Gesamtlösung aus dem klassischen SAP-Angebot und den neuen SAP-BO-Lösungen zu bieten", hebt Volker Knotz, CEO der frontworx AG, hervor. Konkret bündeln die beiden Partner die Ressourcen und langjährige sowie umfassende Expertise von mercury business solutions als „Business Objects Platinium Partner", mit dem Know-how der frontworx AG aus der „klassischen" SAP-Welt.

„Somit wird für Unternehmen ein perfektes Lösungsportfolio, gepaart mit der Sicherheit einer langjährigen Implementierungserfahrung, angeboten", betont Walter Holzer, Gründer und Geschäftsführer von mercury business solutions. Wobei sich frontworx in der Kooperation auf die Implementierung und Dienstleistungen fokussiert, mercury business solutions legt den Schwerpunkt auf die Bedarfsanalyse und ein daraus resultierendes, maßgeschneidertes Lizenzangebot.

„Unternehmen wird ein Lösungsportfolio gepaart mit der Sicherheit einer langjährigen Implementierungserfahrung angeboten." - **Walter Holzer**, Geschäftsführer von mercury business solutions gmbh

Mercury business solutions wurde 2002 als Business-Objects-Distributor für Österreich gegründet und ist seither einer der führender BO-Partner in Österreich. mercury bietet Gesamtlösungen im BO-Bereich, vom kundenspezifischen Lizenzangebot, Implementierung bis hin zum Training und Support.

Die frontworx AG ist Spezialist für SAP Consulting und -Entwicklung und betreut in ihrem Hauptmarkt Österreich Unternehmen umfassend bei der Einführung von SAP-Lösungen, von der Analyse bis hin zur Implementierung und laufenden Betreuung.

www.frontworx.com
www.mercury.at

„Gemeinsam werden wir die Kunden aus der umfangreichen Referenzliste von mercury und die Business-Objects-Kunden aus der frontworx-AG-Geschäftspartnerlandschaft bestmöglich betreuen und servicieren." - **Volker Knotz**, CEO der frontworx AG

# Controller auf der Suche nach der optimalen BI-Lösung

**Ohne Business-Intelligence-Lösung wird in Zukunft kein Controlling mehr auskommen können - die Frage ist nur: Welche Lösung ist geeignet?**

Christine Wahlmüller

Viele Teilnehmer nutzten die direkte Information und Beratung auf der BARC-Tagung bei den Ständen der 14 Anbieter. (Foto: ÖCI/BARC)

123 Anbieter im zentraleuropäischen Markt bieten ihre BI-Lösungen an, weltweit sind es mehr als 300. Antworten vermittelte die vierte BI-Tagung „Software für Planung, Reporting, Analyse und OLAP im direkten Vergleich“ Ende April, veranstaltet vom Österreichischen Controller-Institut (ÖCI) in Kooperation mit dem Business Application Research Center (BARC).

Laut einer aktuellen Studie des Österreichischen Controller Instituts sind nach wie vor 50 % der befragten Unternehmen mit ihren Controlling-Tools unzufrieden und wollen ihre Planungs- und Reporting-Prozesse weiter verbessern. Statt des bloßen Einsatzes von Microsoft Excel sind echte BI-Lösungen gefragt, die Excel integrieren, als Frontend verwenden oder gar ersetzen können. 14 Anbieter stellten sich auf der Tagung einem Produktvergleich und einer Bewertung durch ÖCI und BARC.

„Wir sehen, dass gerade in Zeiten wie diesen der Anspruch und Bedarf an entscheidungsrelevanten Informationen wächst, es muss immer schneller reportet werden“, betonte Bernd Kadic, Geschäftsführer des ÖCI. Die Rolle des Controllers habe sich weg vom „Datenschaufeln“ hin zum „Beraten und Analysieren gemeinsam mit den Entscheidungsträgern“ gewandelt. Die Anforderungen an das Controlling seien generell gestiegen. „Der ideale Controller der Zukunft muss gutes BWL- und Systemtechnik-Know-how besitzen“, sagte Kadic.

„Besonders Planungs- und Steuerungsfähigkeit stehen auf der Agenda“, daher seien Planungs-Tools auch ein Schwerpunkt der Tagung, betonte Carsten Bange, Geschäftsführer und Gründer von BARC. Die BI-Strategie bezeichnete er als „Fundament, das fachliche, technische und organisatorische Facetten beinhaltet“.

Gerade das Vernachlässigen dieses dritten Erfolgsfaktors, der organisatorischen Verankerung von BI, führt zu großen Projektrisiken bis hin zum Scheitern der Projekte“, warnte Bange, der dringend die Institutionalisierung eines BI Competence Centers (BICC) empfahl. Zum Thema „Organisation von BI“ gibt es übrigens eine Studie, die über die BARC-Website kostenlos verfügbar ist. Auf die Frage, ob es künftig nur noch vier oder fünf Anbieter am BI-Markt geben werde, antwortete der BARC-Geschäftsführer mit einem klaren „Nein“. Die Zahl der Anbieter, die BI-Software anbieten (rund 120 in Zentral-Europa) würde künftig sogar noch ansteigen. „Kauf die Lösung, nicht den Anbieter“, hatte Bange schließlich noch einen Tipp für die Zuhörer parat.

### Excel noch dominant

Eine gerade für den Mittelstand spannende Entwicklung ist die Open-Source-Bewegung, die auch die BI-Thematik „erfasst“ hat. Einziger Open-Source-Anbieter auf der Tagung und bereits zum zweiten Male dabei war die 2002 gegründete deutsche Jedox mit der Palo BI Suite. Die Software kann kostenlos von der Jedox-Website heruntergeladen werden. „Diese Version reicht sicher für 90 bis 95 % der Anwender“, zeigte sich Jedox-Geschäftsführer Kristian Raue überzeugt. Für die restlichen 10 % mit höheren Ansprüchen oder vielen Arbeitsplätzen gibt es eine kostenpflichtige Enterprise-Version. Palo gibt es auch als Software-as-a-Service-(SaaS) Produkt, d. h. der Zugriff erfolgt über Webbrow-

ser, User ID und Password. Ebenso verfügbar ist ein Add-in für Microsoft Excel, d. h. Excel kann als Frontend bzw. reiner Client verwendet werden. Noch heuer soll laut Raue eine neue Palo-Version mit Broadcasting-Funktionalität (Verteilen von BI-Inhalten an eine breite Anwendergruppe) auf den Markt kommen.

**Bernd Kadic**, Geschäftsführer ÖCI (Foto: Christine Wahlmüller)

Infor, laut Eigenaussage nach vielen Zukäufen jetzt unter den Top-10-Anbietern von Unternehmenssoftware, präsentierte auf der BARC-Tagung seine Performance Management-Lösung (Infor PM), die bei rund 350 Kunden in Österreich im Einsatz ist. Die Lösung besteht aus den drei Kernbereichen Business Processing, Analyse und Reporting. „Der Informationsfluss und damit die Grundlage für wichtige Unternehmensentscheidungen lässt sich durch die Kombination aus Performance Management und Infor Open SOA (Anm.: gibt es seit 2007) verbessern", betonte Infor-Produktmanager Matthias Kraemer. Serviceorientierte Architekturen (SOA) liegen voll im Trend. Ohne Excel geht es auch bei Infor nicht: Für das Reporting gibt es eine Excel-Integration.

Winterheller, seit 20 Jahren am Markt und klassischer Anbieter von Tools für die Unternehmensplanung, fasst seine Lösungen heute unter dem Begriff „Corporate Performance Management" (CPM 2.0) zusammen. Die Eingabe ist problemlos mit Excel möglich, der Installationsaufwand gering. Produktmanager Thomas Haas will jetzt für frischen Wind am Markt sorgen, seit Ende April steht die Vollversion kostenlos auf der Website zum Download zur Verfügung.

### Gute Darstellung und Innovation

Aber es gibt auch „Mutige", die ohne Excel-Add-in auskommen. So präsentierte Bissantz die Lösung Delta Master, ein Frontend vor allem für OLAP-Datenbanken (OLAP = Online Analytical Processing). „Die meisten unserer Kunden nutzen die Analysis Services am Microsoft SQL Server (kurz SSAS)", betonte Gerald Butterwege von Bissantz. Delta Master ist insbesondere für analytisches Reporting und Planungsanwendungen gedacht. Butterwege demonstrierte anhand eines Beispiels für Vertriebscontrolling die einfache, intuitive Bedienbarkeit (keine Icons, sondern etwa ein Feld mit „ich möchte ...") und die gute Visualisierung. Insbesondere die „grafische Tabelle" (Zahlen plus miniaturisierte Grafik) bietet sehr übersichtliche Darstellungsmöglichkeiten. Butterwege zeigte auch verschiedene Cockpit-Typen und Darstellungs-Kombinationen sowie eine große Palette von Analyseverfahren. Zu den österreichischen Kunden zählen u. a. die Wiener Linien, die Salinen Austria sowie die Leitinger Holzindustrie.

Qliktech, gegründet 1993 in Schweden, gilt als weltweit wachsstumsstärkstes BI-Software-Unternehmen der letzten drei Jahre. Die BI-Lösung Qlikview brachte 2008 ein Umsatzwachstum von 80 %. Auf eine einfache Bedienbarkeit wurde bei der Entwicklung höchsten Wert gelegt. Denn „unsere Zielgruppe ist umfassend: Marketing/Vertrieb, Controlling, Produktion, IT und Einkauf - einfach jeder, der Entscheidungen treffen muss, kann Qlikview gut nutzen", betonte Michael Gruber, Chef der österreichischen Niederlassung in Wels. Qlikview arbeitet ähnlich wie das menschliche Gehirn mit einer patentierten „Associated Query Logic" (AQL). Die Informationen aus verschiedensten Datenquellen werden vernetzt und auf 10 % komprimiert, Schnelligkeit ist damit garantiert. „Mit Qlikview befinden wir uns auf dem Weg zu BI 2.0", meinte Gruber nicht ohne Stolz. Der neueste Report für BI der Aberdeen Group stuft Qlikview als einzige Lösung als „BI-Champion" ein. Zu den heimischen Kunden zählen namhafte Unternehmen wie Lutz, Internorm und der große Fliesenhersteller Lasselsberger sowie auch mittelständische Unternehmen wie Forstinger oder Schlumberger.

**Carsten Bange**, Geschäftsführer und Gründer BARC (Business Application Research Center) (Foto: Christine Wahlmüller)

Trotz des dichten Informationsprogramms zeigten sich manche Teilnehmer enttäuscht: „Wir befinden uns leider noch in der Steinzeit des IT-unterstützten Controllings, ich vermisse echte Innovationen", urteilte Leonie Wratschko, Leiterin Controlling bei Agrana und eine der wenigen Damen des Teilnehmerkreises.

www.oeci.at, www.barc.de

**Artikel und Inserate im MONITOR beeinflussen die Entscheidungen von 75% der Leser.**

(Leserbefragung 2008/09)

monitor
Das Magazin für Informationstechnologie

Leberstraße 122, 1110 Wien. office@monitor.co.at, www.monitor.co.at, Tel. +43 (0)1 740 95 – 410

BOHMANN Verlagsgruppe

# Von Business Intelligence zum Information Management

**Generieren, speichern, kommunizieren machen den Lebenszyklus von Information aus, bevor die für die Zukunft wichtige Information in Wissen verwandelt wird. Diesen Lebenszyklus von Information zu begleiten und ihn in Bahnen zu lenken, ist der Inhalt von Information Management.**

„Bei vielen Kunden ist die BI-Lösung mit Erwartungen, Anforderungen und Veränderungen des Unternehmens mitgewachsen." - **Gerhard Eder**, Leiter des BI-Teams bei Vector

Unter Information Management fasst man bei Vector ETL-Prozesse, Datawarehouse, Business Intelligence und Planning zusammen. Das Unternehmen ist seit 1986 IBM-Partner und setzt seit 1994 auf Cognos. Mit dem Kauf von Cognos im Vorjahr hat IBM die Produktrange im Bereich „IBM Information Management" abgerundet.

Das betrifft einerseits den Bereich IBM Information Server mit der dazugehörigen ETL-Software IBM InfoSphere DataStage und andererseits Business Intelligence (Konsolidierung, Reporting, Analyse, Modellierung, Planning und Forecast) mit der IBM Cognos-Plattform. Mit Jahresanfang ist nun auch die administrative Zusammenführung von IBM und Cognos vollendet und Vector ist von Start weg gleich mit dabei.

### BI als „Lego-Bausatz"

„Mit einem Lego-Bausatz lässt sich Business Intelligence oder besser Corporate Performance Management (CPM) gut vergleichen: den gesamten CPM-Zyklus in seine einzelnen Komponenten zerlegen und jeden Baustein einzeln und für sich betrachten, bevor man ihn in die ‚Burg' einsetzt", so Gerhard Eder, Leiter des BI-Teams bei Vector. Für Eder ist eine gut konzipierte und umgesetzte Business-Intelligence-Lösung ein Kreislauf, in dem sich ein Teil-Projekt an das nächste reiht, um den gesamten Corporate-Performance-Management (CPM)-Zyklus laufend zu verfeinern und zu erweitern.

„Bei vielen Kunden ist die BI-Lösung mit Erwartungen, Anforderungen und Veränderungen des Unternehmens mitgewachsen", so Eder. „Zuerst war nur ein reines Berichtswesen gefordert, und schließlich steht heute mit Analyse, Monitoring und Planung ein ausgereifter Planungszyklus."

Vector betreut Business-Intelligence-Lösungen von Kunden wie AC Austro Car, Baxter, Hansaton, Kotányi, Pappas, Raiffeisen Leasing. Zuletzt wurde mit AirPlus Diners Club auch der Bereich ETL Data Warehousing umgesetzt.

IBM InfoSphere DataStage ist die ETL-Lösung, mit der AirPlus in Zukunft Daten aus den Oracle-Datenbanksystemen in ein Datawarehouse extrahieren wird, um damit das vorhandene IBM-Cognos-System zu befüllen. Bei der Konzeption des Datawarehouses war Vector ebenfalls maßgeblich involviert. www.vector.at


**Ihr Kunde im Fokus**

Umsatz steigern, Kosten senken

**Profitable Kundenbeziehungen sind Erfolgsfaktor Nr. 1:**
Kundenbeziehungsmanagement (CRM) optimiert Abläufe. Spart wertvolle Zeit. Hilft, den Umsatz zu steigern.
Professionell umgesetzt wird CRM mit CAS genesisWorld, der mehrfach ausgezeichneten CRM-Lösung für den Mittelstand.

Bereits über 2.000 Unternehmen aus allen Branchen vertrauen auf uns, den deutschen Marktführer für CRM im Mittelstand.

**Sichern Sie sich jetzt Wettbewerbsvorteile:**
mit professionellem Kundenbeziehungsmanagement!
**www.cas.de**

CAS SOFTWARE

# Zurück zum Nutzen

**Über die Besinnung aufs Wesentliche bei der Auswahl von BI-Lösungen.**

Hermann Hebben

Das Thema Business Intelligence ist längst den Kinderschuhen entwachsen und die Zahl der benötigten Informationen erhöht sich intern wie extern immer weiter. Daher lautet die Frage heute nicht mehr, ob die Einführung sinnvoll ist, sondern eher, welche BI-Lösung am besten passt. Aber auf was ist bei der Auswahl im Hinblick auf einen schnell wirksamen und doch langanhaltenden Nutzen zu achten?

### Dem Fachanwender Flügel verleihen

Zunächst darf BI nie zum Selbstzweck degenerieren, sondern muss immer zielführend und punktgenau die konkreten Informations-Anforderungen bedienen. Eine BI-Lösung hat sich daher auch genau dort zu beweisen, wo sie dringend benötigt wird - in den Fachabteilungen und am Arbeitsplatz von Controllern und Managern. Sie muss verlässlich und schnell die Betrachtung des Geschehenen, die Analyse der aktuellen Situation und darauf aufbauend eine Ableitung der passenden Maßnahmen und Planung für die Zukunft bieten.

Daher müssen die Anwender unbedingt ihre BI-Tools intuitiv und ohne Abhängigkeit von Dritten bedienen können, um wirkliche Selbstständigkeit zu erhalten. Dadurch wird die IT-Abteilung von zeitraubender Datenbeschaffung und -aufbereitung entlastet, und für Controller und Management werden die Wege zu den benötigten Analysen, Reports und Dashboards kürzer. So werden Controller in die Lage versetzt, sich auf ihre eigentliche Aufgabe zu konzentrieren.

### Unabhängigkeit bringt bare Münze

Die Unabhängigkeit der Anwender wirkt sich zudem positiv auf die laufenden Kosten aus. Auch wenn am Markt von Ewiggestrigen anderes behauptet wird: BI muss nicht komplex und teuer sein - weder hinsichtlich der Kaufsumme, noch mit Blick auf die nachfolgende Administration. Denn eine moderne BI-Lösung erfordert heute keine aufwändige Betreuung und schon gar keine permanente externe Beratungsleistung mehr - und wer anderes behauptet, der spielt sich selbst in die Tasche. Ganz im Gegenteil ist tunlichst darauf zu achten, eigenes Know-how aufzubauen, um weitestgehend unabhängig von dritter Seite immer wieder anfallende kleinere Anpassungen und irgendwann auch mal größere BI-Projekte selbst in die Hand nehmen zu können.

### Flexibilität hat viele (gute) Seiten

Eine BI-Lösung, die sich zu Recht flexibel nennen darf, muss natürlich auch in technologischer Hinsicht offen, skalierbar und integrationsfähig sein. Aus diesen Bausteinen entsteht ein solider Zukunftsschutz, der jedem Unternehmen unabhängig von seiner Größe und Branchenherkunft hohe Planungs- und Investitionssicherheit bietet. In diesem Zusammenhang ist bereits beim Import und der Konsolidierung der operativen Daten im Zuge eines ETL-Vorgangs, also beim Überführen der Daten und Strukturen aus den meist relationalen Vorsystemen in die analytische Welt, höchste Flexibilität gefordert. Schließlich sind in Zeiten der Mergers & Akquisitions die ERP-Konstellationen selten in Stein gemeißelt, und wenn nicht bereits heute, dann ist vielleicht schon bald die Verzahnung mit weiteren operativen Vorsystemen notwendig.

Die Flexibilität, die hier für den Zugriff auf die operativen Vorsysteme gefordert ist, lässt sich auch auf die multidimensionale Welt übertragen: Änderungen oder Hinzunahmen von OLAP-Datenbanken dürfen bei einer BI-Infrastruktur keinesfalls zur unüberwindbaren Hürde werden oder gar einen grundsätzlichen Neuaufbau der kompletten BI-Lösung erfordern. Auch das organisatorische Wachstum muss sowohl ETL- als auch Frontendseitig einfach abzubilden sein. Das heißt unter anderem, dass während des Ausbaus der BI-Lösung, beispielsweise in der Analysefunktionalität, das Vorhandene ohne Zusatzaufwand weiter nutzbar sein muss.

### Von Quick Wins profitieren

Neben dem stimmigen Preis-Leistungsverhältnis sollte man darauf achten, über die BI-Einführung möglichst früh handfeste Nutzenvorteile in Euro und Cent erzielen zu können. Nur so ist ein schneller Return on Investment (ROI) möglich. Die verlockenden, aber durchaus realistischen Quick Wins lassen sich beispielsweise oft mithilfe von vorgefertigtem BI-Content erzielen. Dieser ermöglicht einen schnellen Einstieg in die BI-Welt binnen weniger Tage, und die weitere Verfeinerung wie auch die Ausweitung auf neue Geschäfts- und Anwendungsbereiche kann daraufhin schrittweise erfolgen. In jedem Fall - ob mit oder ohne BI-Content - gilt die Daumenregel, dass Projekte, die länger als sechs Monate dauern, weniger als Projekte denn als handfeste Probleme anzusehen sind.

„BI muss nicht komplex und teuer sein - weder hinsichtlich der Kaufsumme, noch mit Blick auf die nachfolgende Administration." - **Hermann Hebben**, Gründer und Geschäftsführer der Cubeware GmbH

### Qualitativer Nutzen als Maß aller Dinge

Die Erfahrung hat zudem gezeigt, dass nur die allerwenigsten Firmen konkrete Amortisationsberechnungen anstellen. Das mag daran liegen, dass Anwender von BI-Systemen zwar präzise Angaben über Aufwands-Einsparungen machen können, die eingesparten Personentage dann aber innerbetrieblich anderweitig genutzt werden; es handelt sich um die berüchtigten „Eh-da-Kosten", die nach der Investition eben immer noch da sind.

BI-Survey-Guru Nigel Pendse vermutet in diesem Zusammenhang, dass direkte Kosteneinsparungen nicht zu den vornehmlich definierten Zielen von BI-Projekten gehören. Eine fundierte Kosten-Nutzen-Rechnung sei zudem aufwändig und könne sich in den meisten Fällen auch erübrigen. Schließlich ist bei gut verlaufenden Projekten der direkte qualitative Nutzen für viele Anwender schnell ersichtlich und eine nachträgliche Rechtfertigung des Projekts im Unternehmen nicht mehr notwendig.

www.cubeware.de

# „Kein SAP ERP mehr ohne BI“

**Vorkonfigurierte Management-Analysen und -Auswertungen für den Mittelstand.**

SAP bietet seinen SAP-All-in-One-Kunden neue Lösungen, die eine auf mittelständische Unternehmen angepasste BI-Technologie enthalten.

Die neue SAP-BusinessObjects-EDGE - Serie wurde für den Analyse- und Reportingbedarf mittelständischer Unternehmen konzipiert und verspricht umfassende Funktionalitäten zum kostengünstigen Paketpreis.

### Best Practices für den Manager

Neu an diesem Paket sind bereits vorgefertigte graphische Berichte und interaktive Dashboards in Kombination mit einer vorkonfigurierten Integration zwischen ERP und Business Intelligence. Das Ziel sei es, so SAP, „Best Practices für den Manager im Mittelstand“ anzubieten.

Um dieses Ziel zu erreichen- gibt es über 20 vorkonfigurierte Analyse- und Management-Reports, mit denen Abteilungsmanager abgestimmt auf ihre Tätigkeitsbereiche, wie Verkauf, Personal, Einkauf, Produktion und Logistik, schneller zu den gewünschten Informationen kommen sollen.

Dabei soll auch eine einfache Installation helfen, die Anbindung von Management-Auswertungen an das SAP-System, die Einbindung in Programme, wie PowerPoint, Word, Excel und eine PDF-Ausgabe zu erhalten. Die Lösung bietet interaktive Analysen mit Auswahlboxen, Reglern, Drill, Was-wäre-wenn-Analysen.

Es wird eine Entwicklungsumgebung mit Berichtswesen angeboten, Berichtsarchivierung und Revision, Abstammungsnachweis der Daten, von der Quelle bis zum Bericht.

www.sap.at

### Live-Demos

Es besteht die Möglichkeit sich vom neuen SAP BusinessObjects EDGE Paket im Rahmen von Live-Demos direkt bei SAP ein Bild zu machen:

**SAP-Kunden:** 12. Mai 2009 - 10.00 Uhr; 26. Mai 2009 - 16.00 Uhr; 16. Juni 2009 - 10.00 Uhr; Kontakt: cornelia.gottwald@sap.com

**ERP + BI Interessenten:** 12. Mai 2009 - 14.00 Uhr; 26. Mai 2009 - 10.00 Uhr; 16. Juni 2009 - 14.00 Uhr; Kontakt: www.sap.at/1klick

Für weitere Fragen:
E-Mail: mittelstand.austria@sap.com
Tel: 0800/ 293 403

[unit] IT
a siemens company

**unit-IT ist das seit Jahren erfolgreichste ERP-Systemhaus in Österreich.**

ROI www.unit-it.at

Warum? Weil unsere IT-Lösungen raschen ROI bringen. Und die Kernprozesse unserer Kunden automatisieren. In der Produktion. Im Lager. In der Distribution. Nachhaltig wirtschaftlich - auf Basis von etablierten Standardlösungen.

Mit einer Erfahrung von mehr als 100 erfolgreich realisierten IT-Logistiklösungen ist unit-IT Österreichs echte Nummer 1.

ERP // Zustell-Logistik // Intralogistik - Warehouse Management // mobiler Kundendienst // Instandhaltung // Vertriebsaussendienst // Fahrverkauf

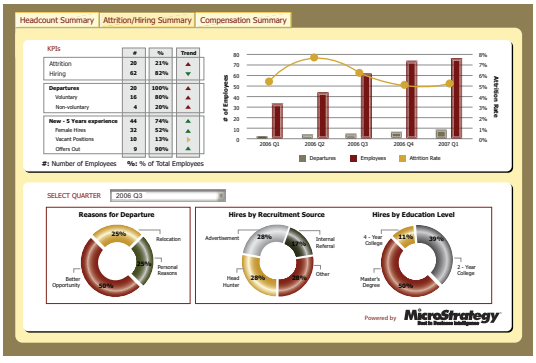
# Enterprise Business Intelligence

**MicroStrategy präsentiert ein neues Software Release. Im Fokus: höhere Skalierbarkeit, Implementierung von BI auf Abteilungsebene und Migration zu einer unternehmensweiten BI-Architektur.**

Dominik Troger

MicroStrategy 9 enthält eine Reihe neuer Produkte und Verbesserungen der bestehenden BI-Software-Plattform. Die neue Version wurde im Jänner vorgestellt und im März erstmals österreichischen Partnern und Anwendern mit viel positivem Feedback präsentiert, so Wolfgang Mayer, Country Manager von MicroStrategy in Österreich.

„MicroStrategy 9, ist die umfassendste Neuvorstellung des Unternehmens seit fast einem Jahrzehnt", erläutert Mayer. „MicroStrategy 9 fokussiert nicht nur den gestiegenen Leistungsbedarf bei Enterprise-BI-Systemen, sondern stellt auch neuartige Lösungsansätze vor, die eine schnelle Entwicklung von Abteilungslösungen durch die Fachanwender ohne Eingriffe von IT-Spezialisten unterstützen."




### Im Fokus: BI-Abteilungslösungen

Die Lösung umfasst neue Architekturkomponenten und Produktmerkmale, die auf die Anforderungen kleinerer BI-Systeme zugeschnitten sind. Damit sollen BI-Anwendungen auf Abteilungsebene schnell implementiert werden, ohne oder mit wenig Unterstützung der IT-Abteilung. Fachanwender können auch eigene Dashboards erstellen. Sie profitieren von Dashboard-Vorlagen und der Unterstützung für benutzerdefinierte Vorlagen. Design-Assistenten helfen Neueinsteigern bei der Entwicklung eigener Dashboards. Die Nutzer können Berichte und Dashboards erstellen sowie Informationen untereinander austauschen.

„Mit der MicroStrategy-ROLAP-Architektur können Fachanwender den gesamten Datenbestand durchleuchten oder im Datawarehouse ‚surfen', ohne für jede neue Informationszusammenstellung einen neuen Bericht zu bauen", so Mayer. OLAP-Manipulationen, wie Pivotieren und Drillen, stehen jetzt direkt aus der Grafik heraus zur Verfügung.

Zudem erleichtern „Multi-Source ROLAP", „In-Memory ROLAP" und eine schnelle Metadatenentwicklung die Einrichtung kleinerer BI-Umgebungen auf Abteilungsebene. Mehrere Datenbanken können parallel genutzt werden, ohne dass mit großem zeitlichen oder technischen Aufwand ein Datamart oder ein Datawarehouse erstellt werden muss.

Die neuen Distribution Services in MicroStrategy 9 sorgen zudem dafür, dass Benutzer mehr Kontrolle über die Verteilung von Berichten und Dashboards erhalten. Sie können Verteilerlisten für sich oder für Kollegen erstellen, Berichte per E-Mail, an Netzwerkdrucker oder direkt an den Computer oder Server der Empfänger senden. „Fachanwender können eigene Abonnements erstellen und ohne Beteiligung eines IT-Administrators verwalten", so Mayer.

### Konsolidierung von BI-Abteilungslösungen

Unternehmen setzen quer durch die gesamte Organisation häufig eine bunte Mischung verschiedener BI-Systeme ein. „Jede dieser BI-Inseln hat ihre eigene Version der Wahrheit, das untergräbt langfristig das Vertrauen in die BI-Systeme", meint Mayer. „Eine Lösung besteht darin, diese BI-Inseln schrittweise in ein konsistentes unternehmensweites BI-System zu überführen."

MicroStrategy 9 soll die Zusammenführung dieser isolierten MicroStrategy-BI-Insellösungen in ein BI-System auf Unternehmensebene erleichtern. Mit dem neuen „Multi-Source ROLAP"-Konzept können Metadaten und Berichte aus diesen Inseln schrittweise zu einem Pool unternehmensweiter Metadaten zusammengefasst werden. Es besteht keine Notwendigkeit, Originaldaten sofort in Datawarehouses oder Datamarts zu verschieben.

In einem zweiten Schritt können Unternehmen Daten aus separaten Datenbanken schrittweise in das zentrale Datawarehouse überführen. Die Metadaten verweisen dabei auf dieselben Daten, allerdings an einem neuen Speicherort, ohne dass Unterbrechungen oder Neuprogrammierungen der Berichte erforderlich sind.

„Wir wollen in BI die besten sein." - **Wolfgang Mayer**, Country Manager von MicroStrategy in Österreich

### Stichwort Skalierbarkeit

Ein Fokus dabei wurde auch auf die höhere Skalierbarkeit gelegt. Die Nutzung von BI-Systemen durch Tausende User und mehrere hundert Terabyte stellt IT-Abteilungen vor eine gewaltige Herausforderung. Wie kann eine hohe Abfrageperformance erzielt werden?

MicroStrategy 9 bietet dafür eine neue adaptive Caching-Technologie (In-Memory ROLAP), die den großen adressierbaren Speicherraum von 64-Bit-Unix-, -Linux- und -Windows-Servern nutzbar macht. Mit Hilfe einer leistungsoptimierten Middle-Tier-Datenbank kann direkt auf die Abfragen von Berichten, Dashboards und OLAP-Analysen reagiert werden.

Zudem wird eine neue Stufe der SQL-Optimierung eingeführt, durch die aufwändige Abfragen mit komplexen Metriken erheblich beschleunigt werden, erläutert Mayer. Für die Unterstützung einer multinationale Projektewelt kann die neue Version Berichte, Dashboards und OLAP-Analysen in der jeweiligen Sprache des Betrachters anzeigen.

www.microstrategy.at

# Fensterhersteller mit Durchblick

**Internorm analysiert Auftragsdaten mit QlikView.**

Internorm, ein Tochterunternehmen der IFN-Holding AG, produziert seit mehr als 40 Jahren Fenster und Hauseingangstüren aus Kunststoff, Holz und Aluminium sowie Roll- und Fensterläden. 16 Mio. Fenstereinheiten wurden bisher in Europa verkauft. Gefertigt wird in drei Werken in Traun, Sarleinsbach und Lannach. 2008 erwirtschaftete die IFN-Unternehmensgruppe einen Umsatz von 300 Mio. Euro.

Neben den klassischen Analysen der operativen Daten auf Wochen- oder Monatsbasis benötigt das Unternehmen für den Vertrieb und die Produktion zudem detaillierte Auswertungen des Tagesgeschäfts, um zeitnah auf Trends bzw. eventuelle Auffälligkeiten oder Engpässe reagieren zu können. Da alle Fenster und Türen individuell gefertigt werden, gehen die Produktvariationsmöglichkeiten dabei in die Millionen.

### OLAP-Tool nicht zufriedenstellend

Um die Effizienz der Auftragsbearbeitung dabei kontrollieren und im Bedarfsfall optimieren zu können, müssen pro Jahr rund 1 Mio. Auftragspositionen nach verschiedenen Fragestellungen analysiert werden können. Bislang wurde hierfür ein traditionelles OLAP-Tool eingesetzt, welches aber nur wenig zufriedenstellende Ergebnisse lieferte.

„Im Endeffekt sind solche OLAP-Analysen nichts anderes als im Vorhinein berechnete Statistiken. Man muss vorab bestimmen und antizipieren, welche Anfragen später an das System gestellt werden", erklärt Andreas Kronsteiner, IT-Leiter bei Internorm.

Er bemängelte insbesondere, dass die Daten aus den ERP-Systemen bereits im Vorfeld in bestimmte Dimensionen gegliedert und dann in die einzelnen OLAP-Würfel überführt werden müssen. Dies schränkt nicht nur die späteren Analysen ein - es ist zudem sehr zeit- und damit kostenaufwändig. Allein das Extrahieren aus dem ERP-System und befüllen der Würfel belegt die Maschinen zum Teil stundenlang - inklusive der Gefahr von Serverabstürzen.

Darüber hinaus war es für die Fachabteilungen schwer, den Überblick über die rund 80 Analyse- und Präsentationswürfel zu behalten, die benötigt wurden, um allen Informationswünschen nachkommen zu können. „Uns war es wichtig, eine Lösung zu finden, die nicht zu einer weiteren Herausforderung wird, sondern einfach funktioniert und umfassende Analysemöglichkeiten für die Fachabteilungen bietet", so Kronsteiner.

### QlikView als Lösung

Im Rahmen einer Internetrecherche wurde der IT-Leiter schließlich auf das Analyse- und Reportingtool QlikView aufmerksam, das im Wesentlichen durch seine Leistungsfähigkeit, Kosteneffizienz sowie Einfachheit in der Umsetzung und Anwendung überzeugen konnte.

Das BI-Werkzeug fußt auf einer speicherbasierten Technologie, die sich an der Art orientiert, wie Menschen denken. Dieser assoziative Ansatz ermöglicht es, auf sehr unkomplizierte Art und Weise Daten miteinander zu verbinden und auszuwerten.

Die Lösung benötigt dafür keine zusätzlichen ETL-Werkzeuge (Extract, Transfom, Load) oder Data Warehouses. Alle Daten werden über die integrierten ETL-Funktionen direkt in den Arbeitsspeicher geladen und dort miteinander verknüpft und verarbeitet. Durch die permanente Verfügbarkeit aller Daten können die Anwender völlig frei in den Daten „surfen". Fragestellungen und Informationswünsche lassen sich dabei jederzeit variieren.

### Flexible Analysemöglichkeiten

„QlikView bietet uns genau die flexiblen Analysemöglichkeiten, die wir benötigen, und ist dabei sowohl bezüglich der Implementierung als auch der Wartung extrem effizient", erläutert Kronsteiner.

Für Internorm war es entscheidend, ein Werkzeug zu finden, mit dem sowohl klassische betriebswirtschaftliche Auswertungen als auch das Business Activity Monitoring abgebildet werden können. Beide Ziele konnten mit Unterstützung des QlikTech-Partners Lerox in die Tat umgesetzt werden.

So erhält das Management heute zum Beispiel Kennzahlen zu den Hauptprozessen, wie Supply Chain, Customer Relationship und Product Life-Cycle, für die Unternehmenssteuerung in Form eines Management Dashboards. Der aktuelle Lieferservicegrad oder die Anzahl der komplett bearbeiteten Aufträge pro Tag sind sofort ersichtlich. Zusammenhänge und weitere Informationen lassen sich mit wenigen Klicks von der aggregierten Kennzahl bis auf die unterste Detailebene analysieren.

Auch das Auftragsmonitoring läuft über QlikView. Alle 20 Minuten werden die neuen Auftragsbestände automatisch aus den Dokumenten-Management- und ERP-Systemen (darunter z. B. JD Edwards) hochgeladen und mit der Publisher-Funktion den jeweiligen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. Diese können daraufhin mit den Handelspartnern über den jeweils aktuellen Bearbeitungsstand sprechen.

Ein weiterer positiver Nebeneffekt der QlikView-Technolgie: Durch die Visualisierung aller Daten werden Fehler in den Stammdaten oder falsche Zuordnungen schnell sichtbar und können entsprechend korrigiert werden. Pluspunkte gab es auch für die einfache und schnelle Systembetreuung. Ein wichtiges Kriterium für die IT-Abteilung bei Internorm.

Und schließlich überzeugte die Kundenbetreuung: Der QlikTech Partner Lerox übernahm Schulung und Training der Internorm-Mitarbeiter sowie die Projektunterstützung.

In Zukunft soll das Monitoring auch über das Web bereitgestellt werden, sodass die Handelspartner selbst direkt jederzeit Einblick in den Bearbeitungsstand ihrer Aufträge nehmen können.

www.QlikView.de

# Durchblick im Finanzdschungel

**Die aktuelle Bankenkrise zeigt mehr als deutlich, dass in den oft komplexen Finanzinstrumenten und -geflechten selbst dem Top-Management der Überblick fehlt. Eigentlich eine klare Aufgabe für Business Intelligence.**

Alfred Bankhamer

Bild: creative collection

Auf einmal war sie weg - die für das Bankwesen und die ganze Wirtschaft so wichtige Liquidität. Was mit Immobilien am US-Markt begonnen hatte, entwickelte sich zu einer der schwersten globalen Finanzkrisen. Keiner traut mehr den Zahlen - das gilt teils sogar innerhalb der eigenen Organisationen. Die von der Finanzkrise besonders hart getroffenen Bank- und Finanzinstitute sind derzeit damit beschäftigt, dass durch optimierte Informationsflüsse, Organisationsformen und passende Steuerungsinstrumente wieder der nötige Überblick für erfolgreiches Handeln geschaffen wird.

Banken setzen freilich längst zahlreiche Risikomanagementsysteme, Business-Intelligence-Tools und vieles mehr ein. Wieso konnten diese ausgeklügelten Systeme das Schlimmste aber nicht verhindern? Die einfache Antwort: Viele der Entwicklungen sind schlicht und einfach der klaren Missachtung grundlegender Regeln des Bank- und Kreditgeschäfts zu verdanken. Angeheizt durch viel zu risikofreudige Finanzjongleure, von unglaublichen Gewinnchancen geblendete Kunden, falsche staatliche Signale sowie kriminelle Aktivitäten schaukelten sich die Probleme immer weiter auf.

### Mangelhafter BI-Einsatz

Da konnten auch die besten IT-Systeme nicht wirken, weil schlicht nicht nach den entscheidenden Zusammenhängen, Risiken und Verwicklungen gefragt wurde. Und so toll BI-Systeme auch sein mögen, die Rechner können nur das liefern, was auch gefordert wird.

Dabei werden im BI-Bereich laufend neue Technologien (z. B. Semantik, künstliche Intelligenz) entwickelt, die noch rascher für mehr Transparenz auf Märkten und gegen Betrug helfen sollen.

Mit sogenannten Co-Mining-Technologien versucht etwa Co-Decision Technology, Irrationalitäten auf den Finanzmärkten aufzuspüren. Dazu werden Denkprozesse und das Verhalten des menschlichen Gehirns nachgezeichnet, um die echten Gehirne, etwa bei Risikoanalysen, zu unterstützen. Kleine „Agenten" wühlen dazu weltweit in den internen wie externen Datenbeständen.

Aber selbst diese neue Generation von BI-Tools kann nur helfen, wenn sie entsprechend eingesetzt wird. Und gerade in der Praxis offenbart sich, dass die einschlägigen Projekte oft deutlich unterschätzt werden. Da hilft es wenig, Unsummen in Daten-Warehouses, BI-Plattformen und zahlreiche Tools zu stecken, wenn etwa in den Fachbereichen verschiedene Süppchen gekocht werden oder das oberste Management wenig Interesse an so einem „technischen IT-Projekt" zeigt. Die Feststellung auf diversen BI-Veranstaltungen, dass bei entsprechenden Projekten vor allem Planungs- und Umsetzungsstrategien für den Erfolg entscheidend sind und auf alle Fälle alle Abteilungen und besonders das Top-Management eingebunden sein müssen, zeigt offensichtlich nur selten Wirkung.

### Hohe Unzufriedenheit

So gesehen verwundert es wenig, dass es mit Zufriedenheit bei BI-Projekten eher schlecht aussieht. Eine aktuelle Umfrage des deutschen Beratungshauses Actinium Consulting bei 200 Unternehmen ergab, dass sich die im Vorjahr schon mangelhafte Zufriedenheit der Unternehmen bei ihren BI-Projekten heuer sogar noch verschlechtert hat. 75 % der Anwender schätzen den Schwierigkeitsgrad ihrer Projekte als „hoch" oder gar „sehr hoch" ein, 58 % der User gestanden, keine ausreichende Systemwahl getroffen zu haben.

„Statt die Auswahlkriterien aus der BI-Strategie abzuleiten, wird häufig die Strategie auf die ausgewählten Tools zugeschnitten", resümiert dazu Actinium-Geschäftsführer Klaus Hüttl. Oft mangelt es schon bei der Anforderungsanalyse. Schuld daran seien auch die Lösungsanbieter, da sie besonders mit speziellen Features, hoher Integrationsfähigkeit und kurzen Einführungszyklen locken. Der wirklich praxistaugliche Einsatz kommt dabei zu kurz. Alle fachlichen, technischen und organisatorischen Anforderungen in ein BI-Projekt einzubeziehen, ist sicher keine einfache Aufgabe, die aber oft gerade wegen ihrer Komplexität zu leicht genommen wird.

### BI mit Geschäftsprozessen verzahnen

Größere Mängel bei BI-Projekten - von der Planung, Einführung bis hin zum laufen-

den Betrieb - beklagen mittlerweile fast alle Berater und Analysten. Eine kürzlich erfolgte Erhebung des Beratungshauses coretelligence fand etwa deutliche Mängel in der BI-Ausrichtung von Unternehmen. Ein Hauptübel sei die mangelnde übergreifende BI-Verantwortung, die eine integrierte Daten- und Prozessplattform verhindere. Dass die betroffenen Anwender dann nur ein geringes Vertrauen in die Zukunftsfähigkeit der eigenen BI-Infrastruktur haben, verwundert wenig.

Laut coretelligence-Geschäftsführerin Marianne Wilmsmeier sei nun vor allem eine Verschlankung der oft im Wildwuchs entstandenen technischen Infrastruktur gefragt. Weiters müssten BI-Prozesse stärker mit den Geschäftsprozessen verzahnt werden. „In der gegenwärtigen Konjunktursituation verbirgt sich auch die Chance, dass die Unternehmen infolge der veränderten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen einen kritischeren Blick auf die bisherigen Strategien, Vorgehensweisen und Prinzipien richten", sieht Wilmsmeier durchaus positive Effekte in der Krise.

Wünscht sich vor allem eine Verschlankung der oft im Wildwuchs entstandenen technischen Infrastruktur: coretelligence-Geschäftsführerin **Marianne Wilmsmeier**

Wenig Fortschritte in vielen BI-Projekten sieht auch Andreas Bitterer, Vice President Research bei Gartner. Zwar genieße BI oft seit Jahren „höchste Priorität" in den IT-Abteilungen, bei der praktischen Umsetzung sei davon aber wenig zu spüren. „Es kann doch nicht sein, dass immer mehr Geld in BI investiert wird und sich strategisch nichts ändert", kritisierte Bitterer bei der heurigen BI-Konferenz. Das Problem sei, dass es keine Wirtschaftlichkeitsrechnung für BI gebe und aufgrund von Vertrauensverlusten viele Fachabteilungen doch lieber ihre eigenen Lösungen mit dem noch immer beliebtesten Werkzeug Excel stricken.

Noch dazu sind entsprechende Projekte nicht einfach Installationen, die nach der Implementierung als abgeschlossen betrachtet werden können. BI muss als lebendiges Projekt begriffen werden, als ein „Organismus", der ständig gepflegt, gefördert und an die neuen Anforderungen der Umwelt angepasst werden muss.

### Suche nach passenden Steuerungssystemen

Wie kann man nun aber ein optimales Bankensteuerungssystem und Risikomanagement auf die Füße stellen? Und warum haben die ausgeklügelten Risikomanagement-Systeme und BI-Analysetools bislang versagt? Immerhin werden auch heute schon bei riskanten Investments oder Kreditvergaben diverse Crash-Szenarien durchgespielt. Die Ausgangslage ist jedenfalls schnell erklärt. „Das Kredit-, aber vor allem das Liquiditätsrisikomanagement ist unzureichend, ineffizient und hat selbst bei großen Instituten nicht funktioniert", resümiert etwa Franz Amesberger, Geschäftsführer von TCI Consult, der als BI-Berater im Februar einen länderübergreifenden Workshop zum Thema Kredit- und Liquiditätsrisikosteuerung in der Wiener Börse organisierte. Ziel war es, den nicht immer gut funktionierenden Dialog zwischen Bankmanagement und IT-Abteilungen zu fördern.

„In Unternehmen fehlt oft ein aggregiertes Gesamtbild und die Konsistenz im Re-

**„Jetzt ist die Zeit, sein Risiko pauschaliert zu minimieren",** so Stefan Hayduk, Consultant, zu den neuen Dienstleistungspaketen von ITdesign. Desktopmanagement, Systemmonitoring & Berechtigungsvisualisierung zum Fixpreis – ein Service von ITdesign, dem unabhängigen Dienstleister auf dem österreichischen IT-Markt.

www.itdesign.at

ITdesign
software projects & consulting

porting", so Amesberger. Gerade in der Finanzbranche gab es in den letzten Jahren starke Expansions- und Übernahmewellen, weshalb das Berichtswesen oft mangelhaft war. Neben der Konsolidierung der IT, der Datenbanken und Tools, ist also auch die Überarbeitung des Meldewesens eine Voraussetzung, damit die IT ein vollständiges Bild liefern kann. Dieses Problem betrifft freilich besonders die österreichischen Institute, die sich stark in die neuen CEE-Märkte gewagt hatten.

Als Maßnahmen wurden zwar die Controlling-Abteilungen ausgebaut, aber ohne ausreichend verfügbare Daten von Beteiligungen und Tochtergesellschaften kann schwer ein Gesamtbild erstellt werden. Und so waren Großbanken oft mehr als überrascht, auf welch wackligen Beinen ihre neuen internationalen Beteiligungen standen oder noch stehen. Die Folge sind nicht selten Abschreibungen in Milliardenhöhe. Aber wie lassen sich nun die Ursachen solcher Fehlentwicklungen finden?

Im Prinzip wäre alles ganz einfach. Die Aufgabe von BI-Systemen ist es ja, den Entscheidungsträgern in komplexen Organisationen und Geschäften einen verlässlichen Überblick im Daten- und Kennzahlendschungel zu verschaffen. Theoretisch liefern BI-Systeme bei einer durchgängigen IT-Infrastruktur aus den Unmengen an Daten, die in Datawarehouses, Datamarts und Abteilungsservern anfallen, alles, was für das Geschäft wichtig ist.

Der einzige Haken daran: Die Fragen müssen dazu aber erst richtig gestellt, die wirklich relevanten Daten zur Verfügung stehen, und dann erst geht es darum, entsprechende Tools zur Datenaufbereitung, Analyse und Prognose auszuwählen und einzusetzen. Doch funktionieren kann ein BI-Projekt offensichtlich nur, wenn diese ersten Schritt primär in der Verantwortung der höchsten Führungsebene liegen.

### Beschränken auf das Wesentliche

Möglich ist mit BI-Systemen heute geradezu unendlich viel. Trotz der oft mächtigen IT-Lösungen vertrauen die meisten Führungskräfte wie eh und je nur auf ein gewisses Set an Daten. Peinliches Schweigen trat beispielsweise in der BI-Abteilung einer der größten Banken der Welt auf, als eine neue Führungskraft spontan Auskunft über die Anzahl der aktuellen Kontoeröffnungen und -schließungen haben wollte. Diese Daten gab es aber nicht, da es dafür bislang keinen Auftrag und kein Geld zur deren Erfassung bzw. Auswertung gab.

Hier zeigt sich schon klar, dass BI weniger IT und Technik, sondern vor allem auch Business ist. Und dass die entsprechende Fragestellung oft mehr wert ist als zahlreiche teure IT-Projekte mit neuester Technologie.

„Moderne Steuerungssysteme können alles. Und genau das ist das Problem", formulierte etwa Bankfachfrau Susanne Althaler beim Banken-Workshop in der Wiener Börse. „Beim Design und der Umsetzung eines erfolgreichen Steuerungssystem müssen alle vier Rollen in einer Bank (gemeint sind hier Verkauf, Zielgruppen-, Produkt- und Prozesssteuerung) mitarbeiten", so die Expertin. Und die Wahrnehmung der vier Rollenbilder im Projekt muss gewährleistet und von oben gewollt sein. Effiziente Steuerungstools setzen weiters voraus, dass es eine operationalisierte Geschäftsfeldstrategie gibt und sich die Entscheidungsträger auf eine überschaubare Menge an Parametern einigen. Steuerungssysteme sind Chefsache, und der halbe Erfolg hängt vom Mut zum Weglassen ab", betont Althaler.

Gerade bei BI-Projekten ist die Rolle der IT nicht immer klar definiert, denn der Treiber des Projekts sollte eigentlich die Vorstandsebene sein. Die Rolle der IT-Abteilung ist oft unklar: „Die IT hat bankintern mehrere Kunden mit unterschiedlichen Anforderungen, die oft getrennt betreut und gelöst werden", meint dazu Amesberger. „Es gibt aber meist keinen Auftrag, die Aufgaben konsolidiert zu lösen."

### Viele Datentöpfe verderben den Brei

So werden bei vielen Bankinstituten aus den Daten der zahlreichen Datensilos unterschiedliche Sichten gebildet. Das betrifft vor allem die zwei wichtigen Bereiche der Risikobewertung und des Controllings und hat laut Amesberger zur Folge, dass die Vorstandsebene dann mit diesen zwei unterschiedlichen Sichtweisen konfrontiert wird, was aber nicht notgedrungen schlecht sein muss. Die Entscheidungsfindung - wenn nicht automatisch eine Sichtweise bevorzugt wird - wird dadurch aber komplexer und aufwändiger.

Damit eine Gesamtsicht ermöglicht wird, müsste eigentlich nach dem Top-down-Prinzip schon von der Vorstandsebene die Zusammenführung bewirkt werden. „Das wäre wesentlich effektiver", so der Berater. Denn die unterschiedlichen Datensichten in den einzelnen Fachbereichen müssen aufgebaut und getrennt gepflegt werden. Und oft verstecken sich hinter den Kennzahlen mit gleichen Namen unterschiedliche Inhalte. „Da besteht ein großer Konsolidierungsbedarf, der gerade jetzt bewältigt werden muss, da sonst viel Geld verloren geht", erläutert Amesberger. Die Technik selbst ist nicht das Problem. Die Steuerungssysteme sollten aber Risiko-Bereiche, wie Markt, Kredit, Liquidität oder operatives Vorgehen, abbilden können.

Sieht wenig Fortschritte in vielen BI-Projekten: **Andreas Bitterer**, Vice President Research bei Gartner

Eine Konsolidierung führt von der Idee her vorerst zu einem zentralen Data-Warehouse. „Es muss aber kein zentrales Unternehmens-Datawarehouse sein, das viel Geld kostet", betont der Experte. Eine Bank hat zahlreiche Anforderungen und viele Datensichten. Und mehrere Datamarts können auch virtuell vernetzt werden. Es geht eher darum, mehr Transparenz bei den Banken - beispielsweise im Bereich der Wertschöpfung - zu schaffen. „Banken sind eher ertragsorientiert, da wird oft weniger Wert darauf gelegt, wo Mehrwert generiert wird", so Amesberger. Warum hat dann aber das Kreditrisikomanagement so extrem versagt? Ein Punkt könnte laut Amesberger die zu geringe Segmentation bzw. Spezialisierung der Banken sein.

In Erfolgsrechnungen wurden Faktoren wie Kundenertrag pro Segment, Region oder Produkt zu wenig bewertet. Und die geringe Spezialisierung hatte auch zur Folge, dass zu wenig auf internes Wissen gesetzt wurde. Man hat sich gerne auf externe Quellen/Branchenanalysen verlassen. Nun herrscht aber Leidensdruck. Und gerade jetzt besteht die Möglichkeit, intelligente BI-Systeme mit den erforderlichen Organisationsänderungen einzuführen.

# Sichere Geschäfte

**Über das 25-Jahr-Jubiläum hinaus konnte die Berliner Beta Systems Software AG im Vorjahr auch die Verdoppelung des Jahresergebnisses (gegenüber 2007) feiern. Im MONITOR-Gespräch erläutert Unternehmenssprecher Thomas grosse Osterhues die weiteren Pläne.**

Rüdiger Maier

Das seit 1997 börsennotierte Unternehmen entwickelt hochwertige Softwareprodukte und -lösungen für die automatisierte Verarbeitung großer Daten- und Dokumentenmengen.

„Unsere Angebotspalette ist sehr vielfältig und reicht von der IT-Infrastruktur über Lösungen für Banken und Versicherungen bis hin zum Dokumenten-Management und der Posteingangsbearbeitung", so Osterhues. In den Bankenbereich sei man verstärkt durch die vor einigen Jahren erfolgte Übernahme der Kleindienst Datentechnik gelangt: „In Österreich sind etwa die BAWAG oder die 3-Banken-Gruppe unser Kunden." Der Geschäftsführer der Wiener Niederlassung sei von der Firma Kleindienst übernommen worden: „Der österreichische Markt hat für uns große Bedeutung, weswegen wir etwa auch im Veranstaltungsbereich hier sehr aktiv sind", so Osterhues. Während hierzulande der Bereich Zahlungsverkehr bereits gut entwickelt sei, gelte es beim Security-Angebot noch nachzulegen.

Als klarer Trend auf den Märkten sei zu erkennen, dass die durch IT überwachte Einhaltung von Vorschriften an Bedeutung gewinne: „Alle Rechenzentren und auch Unternehmen müssen immer mehr Regulierungen nachweisbar und rückverfolgbar einhalten!" Alle angebotenen IT-Produkte und Lösungen dienen also nicht nur zur Prozessoptimierung, sondern müssen die Erfüllung von geschäftlichen Anforderungen in Bezug auf Governance, Risikomanagement und Compliance (GRC) erfüllen. Um diesen Anforderungen auch in Zukunft gerecht werden zu können, seien weitere Zukäufe möglich. Gleichzeitig gelte es aber auch, das Produkt-Portfolio zu straffen: „Wir haben unser Angebot von rund 80 Produkten auf heute die Hälfte reduziert", erklärt Osterhues. Darüber hinaus setze man auf die enge Zusammenarbeit mit großen IT-Anbietern, wie IBM, Microsoft, SAP oder HP.

### Kooperation mit der docs&rules GmbH

„Da ich ursprünglich auch bei Beta Systems gearbeitet habe, verbindet die beiden Unternehmen inzwischen eine sehr enge Partnerschaft", unterstreicht Dr. Mathias Petri, Geschäftsführer von docs&rules, im MONITOR-Gespräch. Die beiden Berliner Softwareanbieter sind seit längerem Technologiepartner und kooperieren auch vertrieblich eng. Docs&rules hat eine Softwarelösung, die zur Einhaltung gesetzlicher oder freiwilliger Vorschriften (Compliance) und zur Reduzierung von rechtlichen Risiken konzipiert ist. Diese Lösung basiert auf der Input-Management-Software von Beta Systems zur Klassifizierung von E-Mails und des allgemeinen Posteingangs. Mit dem im April vorgestellten SaaS-Angebot „GRC Cockpit" wurde nun eine komplett webbasierte Software für den stufenweisen Aufbau eines internen Risiko und Compliance Managements vorgestellt. „Über unseren Hosting-Partner IBM können nun Unternehmen bereits ab knapp 500 Euro monatlich dieses wichtige Thema adressieren", sieht Petri große Chancen gerade auch bei Klein- und Mittelbetrieben. Vordefinierte Risiko-/Check-Listen helfen bei der schnellen Einschätzung relevanter Risiken, Maßnahmen sind teilweise schon vordefiniert. Kontroll-Aktivitäten können persönlich zugewiesen und eingeplant werden. Das Unternehmen erhält so innerhalb kürzester Zeit ein individuelles, systemgestütztes Internes Kontrollsystem (IKS). „Viele Vorschriften sind heute in Europa bereits vereinheitlicht, lokale Gegebenheiten werden aber berücksichtigt."

Dr. **Mathias Petri**, Geschäftsführer von docs&rules: „Aus der guten Zusammenarbeit mit Beta Systems entstand nun mit GRC Cockpit ein SaaS-Angebot für den stufenweisen Aufbau eines internen Risiko- und Compliance-Managements."

Freut sich über das 25-Jahr-Jubiläum und beste Ergebnisse 2008 bei der Berliner Beta Systems Software AG: Unternehmenssprecher **Thomas grosse Osterhues**.

### Training für Risikomanagement

Dazu wird gemeinsam mit spezialisierten Beratern auch Training im Bereich Risikomanagement angeboten. „Die technischen Grundlagen für solche Lösungen sind heute gegeben, sodass wir glauben, dass sich SaaS-Angebote nun rascher durchsetzen werden", analysiert Petri. Ziel sei es, in der internen Dokumentation 70 % der Abläufe zu automatisieren und dadurch den Aufwand deutlich zu verkleinern. Damit werde es erstmals auch möglich, komplexe Projekte (z. B. im Baubereich) möglichst lückenlos zu dokumentieren und einen klaren Überblick über die Gegebenheiten zu bewahren. „Das spart den Unternehmen bei auftretenden Problemen viel Zeit und Aufwand, da der Projektablauf elektronisch dokumentiert ist!"

www.betasystems.com

WWW.KSECTION.COM

k.section®

SUSTAINABLE CRM SERVICES

MICROSOFT DYNAMICS CRM . ORACLE | SIEBEL CRM . ORACLE BI CRM@KSECTION.COM +43 1 894 01 51

# IBM Cognos 8 Banking Risk Performance

**Zahlreiche Probleme, mit denen die Finanzdienstleister heute konfrontiert sind, beruhen auf einem mangelhaften Kreditrisikomanagement. Zwar betrachten die meisten Banken das Risk Management als zentrales Element, doch häufig werden kritische Risikoinformationen in verteilten Datenquellen isoliert bearbeitet.**

Aus diesem Grund können die Finanzinstitute keinen globalen Überblick über die bestehenden Risikoinformationen gewinnen und sind daher nicht in der Lage, das Gefährdungspotenzial korrekt einzuschätzen oder die tägliche Performance der bestehenden Kreditportfolios wirksam zu überwachen.

IBM Cognos 8 Banking Risk Performance - Credit Risk ist eine Package-Business Intelligenc-Applikation, die Bankern und Risikomanagern eine zeitgerechte, aktuelle und umfassende Übersicht über ihr Kreditportofolio bieten soll, die alle Produkte, geografischen Zonen und Business Units einschließt.

Die neue Analyse-Applikation baut auf dem IBM Banking Data Warehouse oder auf dem bestehenden Credit Risk Warehouse der Bank auf und bietet den Benutzern einen standardisierten und zentralen Zugriff auf unternehmensweit verteilte Kreditrisikoinformationen. Vorkonfigurierte Dashboards und globale Reports bieten einen raschen Überblick über die fünf zentralen Analysebereiche:

- Originations - Bewertung des Volumens und der Merkmale von neuen Kreditvergaben, portfoliospezifische Berechnungen wie Kreditscoring und Beleihungsverhältnis (Loan-To-Value, LTV)
- Front-End Performance - Überblick über die ausstehenden Forderungen, 2+ Forderungen, Überfälligkeiten-Kennzahlen sowie History-Informationen
- Back-End Performance - Übersicht über die Brutto- und Netto-Abschreibungen, Pfändungen, Zwangsversteigerungen und Konkurse
- Finanzübersicht und Profitabilitäts-Betrachtungen des risikobereinigten Return on Capital (RAROC), Nettozinsspanne sowie Forecast versus aktuelle Kennzahlen inklusive Forderungen, Überfälligkeiten und Abschreibungen
- Basel II - Erleichterung des Compliance Reportings zu Basel-II-Schlüsselkennzahlen wie Probability of Default (Ausfallwahrscheinlichkeit), Loss Given Default (Verlustquote), Expected Loss (erwarteter Verlust), Exposure at Default (ausstehendes Obligo im Verzugsfall) sowie Capital Ratios (Eigenkapitalquoten)

Mit dem Delinquencies Dashboard kann ein Risk-Manager beispielsweise auf einen Blick alle Informationen zu ausstehenden Forderungen des Unternehmens einsehen, bei denen mehr als zwei Raten überfällig sind und ermitteln, welche geografischen Zonen und Produkte - beispielsweise langfristige Hypotheken - problembehaftet sind. Mit dem Originations Dashboard kann er feststellen, ob die Bank eine zu hohe Gewichtung von risikobehafteten Regionen oder Produkten aufweist und die notwendigen Korrekturmaßnahmen ergreifen, wie beispielsweise die Erarbeitung von Verkaufs- und Marketingstrategien, mit denen neue Märkte erschlossen und andere Produkte stärker gewichtet werden.

Den Kunden steht darüber hinaus die der Applikation zugrundeliegende IBM-Cognos 8-Plattform zur Verfügung, mit der sie auf zusätzliche, weitreichende Performance Management-Funktionalitäten von IBM Cognos, wie Analysefunktionalitäten, Scorecards und mehrdimensionale Planung, zugreifen und noch mehr geschäftlichen Nutzen generieren können.

www.cognos.com/at

# Toolbox für BusinessObejcts

**Die BO-Toolbox ist eine funktional gewachsene Sammlung von Werkzeugen rund um die SAP-Business-Objects-Produktpalette, die dem Anwender zeitaufwändige Tätigkeiten im administrativen Bereich abnehmen soll.**

Macher Solutions als Anbieter von ganzheitlicher Beratung, Realisierung und Softwarelösungen rund um die Themen Datawarehousing, Online Analytical Processing (OLAP) und Business Intelligence meldet sich heuer erstmals mit einem eigenen Produkt auf dem Markt. Die Toolbox für BusinessObjects wurde erstmals anlässlich der ITnT der breiten Öffentlichkeit vorgestellt.

Die Toolbox für BusinessObjects ist ein Werkzeug mit dem nicht nur Reports in BO importiert werden können. Es ist vielmehr eine historisch und funktional gewachsene Sammlung von Tools rund um die SAP-Business-Objects-Produktpalette. Diese werden nun in Form eines „Werkzeugkastens" zur Unterstützung in der Administration von Business-Objects-Anwendungen angeboten.

„Die Entwicklung der Tools wurde aus laufenden Projekten heraus und auf Wunsch einiger BusinessObjects-Anwender initiiert. Vereinfachung von immer wiederkehrenden Tätigkeiten bzw. der Rationalisierung von zeitaufwändigen algorithmischen Vorgängen waren die Hauptanliegen unserer Kunden," so Geschäftsführer Dieter Macher von Macher Solutions. „Automatisierter Massenimport von Berichten, Übernahme von Ordner- und Berechtigungsstrukturen, Unterstützung bei der Pflege von Universumstrukturen sind nur einige Beispiele aus dem derzeitigen Funktionsumfang."

Im Vergleich zur herkömmlichen Verfahrensweise ermöglichen diese neuen Werkzeuge Zeitersparnis in den unterschiedlichsten Bereichen. So zum Beispiel beim Export von Massen an Reports oder Instanzen in ein Filesystem, wo sich bei manueller Übernahme der Aufwand im Tage- oder gar im Wochenbereich bewegen würde. Im Gegensatz dazu liegt der Aufwand mit der Toolbox bei einigen Tausend Instanzen lediglich im Stundenbereich.

Darüber hinaus enthält die BO-Toolbox-Funktionalitäten, die in SAP BusinessObjects nicht bzw. nicht effizient genug realisiert sind. Beispiele dafür sind unter anderem die Suche nach Objekten mit bestimmten Merkmalen oder das Verschieben von Benutzern in verschiedene Benutzergruppen.

www.machersolutions.com

firmenmonitor.at
Ein Service der Wiener Zeitung

++ Kunden- und Lieferantenmonitoring: Geschäftsführerwechsel + Konkurse +
Kapitalaufstockung + Insolvenzen + Firmenneugründung + Adressänderung +

# Kommunikative wissen mehr!

# firmenmonitor.at

Kostenlose Testaccounts und sämtliche Informationen unter www.firmenmonitor.at
oder unter der Service-Hotline (01) 206 99 – 600

+ E-Mail-Verständigung bei allen Änderungen + Tagesaktuell + Zuverlässig +
Maßgeschneiderte Suchaufträge + nur 14 Euro* im Monat (* exkl. MwSt., Basis Fair Use)

# CIO-Strategien in Zeiten der Krise

**Der Wirtschaftskrise trotzen und sie für IT-Aktivitäten, trotz Einsparungen, klug nutzen - so das Fazit des Münchner CIO-Forums, zu dem das deutsche IT-Beratungsunternehmen Cirquent Ende Februar eingeladen hatte.**

Christine Wahlmüller

Die BMW-Welt bot den Rahmen für das Münchner CIO-Forum (Bild: Christine Wahlmüller)

Mit der Krise geht auch ein verstärkter Rollenwandel des CIOs einher: Was Unternehmer jetzt erwarten, sei ein CIO als Chief Innovation Officer, der das Geschäft durch die IT erneuert, brachte Takashi Enomoto, NTT Data Senior Executive Vice President, das neue Rollenverständnis auf den Punkt.

Die internationale Wirtschaftskrise hat Deutschland und Österreich voll erfasst. Gemäß des jüngsten Konjunkturindikators der Nationalbank (OeNB) ist für das erste Quartal mit einem Rückgang des realen BIP um 1,5 % zu rechnen, auch für das zweite Quartal wird mit einem Schrumpfen der Wirtschaft um 0,7 % gerechnet. „Wir erwarten jedoch, dass der Konjunkturtiefpunkt im ersten Halbjahr 2009 erreicht sein wird", kommentiert OeNB-Gouverneur Ewald Nowotny die Situation.

„Die Kosten stehen im Vordergrund, gerade dieser Tage, wo es an sich nahezu unmöglich ist, in die Zukunft zu schauen", ging Cirquent-Deutschlan-Geschäftsführer Thomas Balgheim bei der Begrüßung zum Münchner CIO-Forum, zu dem Cirquent in die noble Münchner BMW-Welt geladen hatte, auf die aktuelle Wirtschaftskrise, das beherrschende Thema der Tagung, ein. Die Frage sei jetzt: „Wie soll man dieses Spannungsfeld zwischen steigenden IT-Herausforderungen und Wirtschaftskrise, verbunden mit Kosteneinsparungen, managen?", stellte Balgheim in den Raum. Man sollte trotz der angespannten Situation ja auch daran denken, dass es gerade jetzt darum geht, die Zukunft zu gestalten. „Letztendlich geht es darum, Kosten in der Krise so zu managen, dass ich nicht radikale Kosten-Stopps mache. Denn die sorgen langfristig für höhere Kosten, weil ich etwa meine Innovationsgeschwindigkeit verloren habe und weil ich deswegen nur mit Verzug neue Themen aufsetzen kann", gab Balgheim zu bedenken.

„Es ist gerade jetzt eine große Chance, die Business-Prozesse neu zu überdenken", schlug Takashi Enomoto, Vorstand des japanischen Telekom-Riesens NTT Data, eine positive Sichtweise der derzeit angespannten wirtschaftlichen Situation vor. Die seit 1985 börsenotierte NTT Data Group, im IT-Ranking weltweit auf Platz 15, ist seit September 2008 Haupteigentümer von Cirquent (25,1 % gehören noch der BMW-Gruppe). Enomoto ging in der Folge auf die Entwicklung der Position des CIOs ein: Als Chief Information Technology Officer fungierte er als Lieferant von IT-Services. Als Chief Information Officer steuerte er das Geschäft mittels der IT. Jetzt würde verstärkt eine strategische Funktion eingefordert und die Position des CIOs mit zunehmen höheren Verantwortungen aufgewertet: „Unternehmer erwarten jetzt einen Chief Innovation Officer, der das Geschäft durch die IT erneuert", betonte Enomoto.

„Die Kosten stehen im Vordergrund, gerade dieser Tage, wo es an sich nahezu unmöglich ist, in die Zukunft zu schauen." - Cirquent-Deutschland Geschäftsführer **Thomas Balgheim** (Foto: Cirquent)

### „Den Laden am Laufen halten"

Dazu gehören auch Investitionen, und hier sind die CIOs recht selbstbewusst, was ihre Budgets angeht: Laut Gartners „CIO Survey" 2009, wobei weltweit 1.500 IT-Leiter befragt wurden, wird für das Jahr 2009 ein durchschnittliches Wachstum von 0,16 % für weltweite IT-Budgets erwartet. Zu den Geschäftsprioritäten gehören vor allem die Optimierung der Geschäftsprozesse, Senkung der Unternehmenskosten und Verbesserung der Mitarbeitereffizienz. Auf Technologieseite setzen die CIOs unverändert auf Business Intelligence, Unternehmensanwendungen (ERP, CRM u. a.) sowie auf Server & Storage-Technologien (z. B. Virtualisierung). Trotzdem ist die an-

**Takashi ENOMOTO**, NTT Data Group, Senior Executive Vice President

gespannte Lage den CIOs natürlich bewusst.

„2009 stehen die Verantwortlichen schwierigen wirtschaftlichen Gegebenheiten gegenüber, wie es sie seit über 50 Jahren nicht gab", betont Mark McDonald, Head of Research von Gartner. „Diese Gegebenheiten spiegeln sich in den IT-Budgets, Prioritäten und Strategien wider, da ein Drittel der CIOs angab, keine Änderungen an ihrem Budget für 2008 vorzunehmen, während 46 % von einem leichten Anstieg und 21 % von Budgetkürzungen berichteten."

„Alle Branchen glauben, dass die Wirtschaftskrise sie trifft", strich Christoph Witte, ehemals Chefredakteur der Computerwoche, seit April selbst Unternehmer, hervor, der das Münchner CIO-Forum moderierte. „Unabhängig von der Krise steht die IT am Wendepunkt." Problematisch sei vor allem der Aufwand, neue Lösungen in bestehende IT-Landschaften zu integrieren sowie die immer kürzeren Lebenszyklen. Gerade deshalb sei „verlässliches Auslieferen eine der wichtigsten Kardinaltugenden der IT", betonte Witte. Es gehe schlicht und einfach darum, „den Laden am Laufen zu halten, und das alles auch noch zu vernünftigen Preisen zu realisieren". Daher werden „Unternehmen ihre IT-Budgets zusammenstreichen und neue Ansätze suchen", zeichnete Witte ein pessimistisches Zukunfts-Szenario. Cloud Computing, die Verbesserung des Preis-Leistungs-Verhältnisses auf der HW- und SW-Ebene, die IT-Modernisierung und die Verschiebung von Arbeiten auf globaler Ebene nannte Witte als Möglichkeiten. Gartner hat übrigens 14 Delivery-Modelle definiert, etwa Software as a Service (SaaS), Grid Computing, Utility Computing oder Web-Plattformen. „Laut Gartner werden diese Modelle 2010 Mainstream werden", erläuterte Witte.

**Beispiel Online Broker**

Markus Walch, seit gut eineinhalb Jahren CIO der DAB Bank (Direkt Anlage Bank), begann seinen Vortrag mit einem Rückblick: „2007 war ein Rekordjahr", da sei es natürlich schwierig, daran anzuschließen. Er verdeutlichte den Zuhörern auch die Herausforderung einer Online-Bank, vor

## Top-10-Business- und Technologie-Prioritäten 2009 (weltweit)

1. Optimierung der Geschäftsprozesse (1)*
2. Senkung der Unternehmenskosten (5)
3. Verbesserung der Mitarbeiter-Effizienz (6)
4. Neukundengewinnung und -erhalt (2)
5. Stärkere Nutzung von Informationen und Analysen (8)
6. Neue Produkte und Services / Innovation (3)
7. Effizientere Ausrichtung auf Kunden und Märkte (9)
8. Change-Management-Intiativen (neu)
9. Ausbau bestehender Kundenbeziehungen (7)
10. Expansion in neue Märkte und Regionen (4)

* Rangplatz im Vorjahr, Quelle: Gartner CIO Survey 2009

FIX im Business

Funktional
Günstige Telekommunikationslösungen für Ihr Unternehmen – vom zuverlässigen Internetanschluss bis hin zur kostensparenden Telefonie.

Ideal
Qualitativ hochwertige Services und im Bedarfsfall Soforthilfe rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche.

X-fach erprobt
Zufriedene Kunden und beste Referenzen österreichweit, quer durch alle Unternehmensgrößen und Branchen.

Business-lösungen

upc business

✆ 0800 700 755

www.upcbusiness.at

upc

## Top-10-Prioritäten - Technologie 2009

1. Business Intelligence (1)*
2. Unternehmens-Anwendungen: ERP, CRM und andere (2)
3. Server- und Storage-Technologien / Virtualisierung (3)
4. Modernisierung von Legacy-Applikationen (4)
5. Technologien für „Collaboration" (8)
6. Netzwerk, Sprach- und Datenkommunikation (7)
7. Technische Infrastruktur (5)
8. Sicherheitstechnologien (6)
9. SOA-Applikationen und -Architekturen (10)
10. Dokumenten-Management (9)

* Rangplatz im Vorjahr, Quelle: Gartner CIO Survey 2009

allem auch die sich rasch ändernden Mengengerüste: „95 % der Trades der B2C-Kunden werden online aufgegeben, über zwei Drittel der Trades aus der Vermögensverwaltung werden online aufgegeben, und oft verändern sich die Nutzungsgewohnheiten, dann gibt es neue Trends, die man natürlich aufgreifen muss", erläuterte Walch. „Wir sind dafür bekannt, dass wir einen Best-of-Breed-Ansatz gewählt haben, das heißt für die verschiedenen Anwendungsgebiete haben wir die jeweils führenden Anwendungen ausgesucht", gab der DAB-CIO Einblick in seine Strategie, etwa Siebel als CRM-Lösung, B3-Ordermanagement oder im Core-Banking-Bereich Flexcube von Oracle. Die Wertpapier-Abwicklung selbst ist outgesourct, „wir haben auch keine IT-Entwickler mehr im Haus, sondern das funktioniert über Dienstleistungsverträge", betonte Walch.

Im Zuge der beginnenden Finanzkrise im Herbst wurde das Frühwarnsystem umgestellt. Wichtig sei es „sich weg von der IT- hin zur Unternehmensprozess-Sicht" zu entwickeln. Als langfristige Maßnahmen nannte Walch Prozess-Management und die Einführung eines zentralen Kostenmanagements, so gäbe es etwa auch einen zentralen „Cost Manager". Kurzfristig wurde ein neues Produkt, „DAB Premium Sparen", in nur sechs Wochen gelauncht und eine Neukunden-Kampagne Ende Dezember 2008 gestartet. Als dritte Maßnahme „für aktive Kunden" wurde die SW DAB Profitrader neu aufgesetzt. Zusammenfassend nannte Walch vier Lehren aus der Zusammenarbeit der Fachabteilungen mit der IT. Erstens wurde das Projektmodell überarbeitet, zweitens müsse man die IT stärker an die Fachabteilungen heranbringen. Für mehr Flexibilität seien technische Architekturverbesserungen notwendig und viertens seien organisatorische Maßnahmen notwendig. Die Frage ist: „Wo kann ich unnötige Schleifen rausbringen?" Letztlich sei es wichtig, zu verstehen, was der Kunde will, brachte der DAB-CIO einmal mehr eine alte Weisheit auf den Punkt.

**Christoph WITTE**, ehemaliger Chefredakteur Computerwoche, seit April 2008 Unternehmer

### Beispiel Industrie

Wenn die Einführung eines IT-Service-Managements (ITSM) das Ziel ist es, ist es wichtig, stufenweise vorzugehen. „Wir haben drei Stufen gewählt", berichtete Dietrich Frömming, Head of IT bei der MAN Gruppe, eines der führenden Nutzfahrzeug-, Motoren- und Maschinenbauunternehmen Europas, über seine Erfahrungen. Incident Management, Problem-Management (Reduktion von Störungen) sowie Configuration Management müssen in der ersten Stufe passieren. Im zweiten Step kommt es zum Request Management, hier kommen die Fachabteilungen aktiv ins Spiel, und zum Change Management

**Steffen ROEHN**, CIO T-Mobile Deutschland

(„Wissen, wann man etwas reintut"). Wichtig sei in dem Zusammenhang auch der Informationsfluss („Wir haben etwas geändert, schau nach, ob es auch funktioniert?"). Dritter Schritt: Build Management, Release Management (Wann wird etwas eingeführt?) sowie Zusammenfassen. „Führen Sie stufenweise ein, aber konsequent. Außerdem müssen Sie Ihr Top-Management und die Fachbereiche, aber auch Ihre Abteilungsleiter einbeziehen, gewinnen und Widerstände abbauen", hatte Frömming praktische Ratschläge parat. Für alle IT-Verbesserungsprojekte empfahl er drei Dinge:

- Der oberste IT-Chef oder CIO muss das Projekt unbedingt unterstützen und wollen. Frömmings Tipp: „Holen Sie externe IT-Moderatoren herein."
- Die Mitarbeiter ständig über den Projektverlauf und Status informieren,
- Die sogenannten „Helden" (jene Mitarbeiter, die bis spät in der Nacht arbeiten) mit ins Boot holen.

Einmal mehr betonte Frömming die Bedeutung der Beziehung zwischen IT und Fachabteilung, hier gelte es, die Kommunikation zu verbessern und die Fachbereiche etwa über alle Veränderungen zeitgerecht zu informieren.

### Beispiel Telco-Branche

„Wir haben zurzeit weltweit 120 Mio. Mobilfunk-Kunden und derzeit einen Automatisierungsgrad von 99 %, was einen hohen Anforderungsgrad an die IT stellt", gab Steffen Roehn, CIO von T-Mobile Deutschland und seit drei Jahren auch für die internationale Gruppe verantwortlich, zu bedenken.

„In den letzten zwei bis drei Jahren mussten wir extrem umbauen, aber die derzeitige Finanzkrise trifft uns momentan nicht so hart: Erstens hatten wir einen sehr vorsichtigen Finanzchef, zweitens haben wir

auch schon in der Vergangenheit sehr stark auf Kostenmanagement geachtet", betonte Roehn.

Wichtig sei es, die aktuellen Trends im Auge zu behalten, gerade in der Telekom-Branche. Roehn nannte fünf Trends:

- Digitales Leben/Technologie-Konvergenz (etwa Bilder, Musik am Handy)
- Breitband überall (sowohl Festnetz als auch mobil)
- Mobiles Internet („Beim Iphone gibt es in Deutschland den 30-fachen Datentraffic im Vergleich zu einem normalen 3G-Handy)
- New Business („Die Partner von gestern sind die Wettbewerber von heute.")
- Konsolidierung der Märkte („Der Mobilfunkmarkt 2008 ist in Deutschland geschrumpft.")

„Wir haben in den letzten Jahren ein massives Anwachsen von Anforderungen, die Demands wachsen von Jahr zu Jahr zwischen 30 und 50 %, bei Budgets, die nicht wachsen", stellte Roehn fest. Die einfache Formel lautet, dass „IT-Ziele nicht über eine Kamm zu scheren sind", verriet Roehn die Grundlage der hauseigenen IT-Strategie. Man müsse unterscheiden zwischen „grundlegenden Fähigkeiten, differenzierenden Fähigkeiten, d. h. wie kann die IT es schaffen, das Unternehmen besser als die Konkurrenz zu machen, sowie Business Enabling & Innovation".

Anders gesagt: Letztlich geht es um die Kunst, „IT-Moments herauszupicken, die den Unterschied in der Kundenwahrnehmung, intern wie extern, machen", um so die Kundenzufriedenheit zu steigern. Fazit: „IT kann nur dann ein wertschöpfender Partner sein, wenn die Hausaufgaben erledigt sind", fand Roehn ein schönes Schlusswort. ❑

# Strategien für ein zeitgemäßes CRM

**Anfang April traf sich im burgenländischen Stegersbach die CRM-Elite Österreichs.**

Dominik Troger

Die 10. Jahrestagung für Customer Relationship Management mit Experten aus Österreich, Deutschland und der Schweiz stand im Zeichen der aktuellen wirtschaftlichen Situation und ihrer Bewältigung durch das Knüpfen und Halten zeitgemäßer Kundenbeziehungen.

„Gerade in schwierigen Zeiten garantieren funktionierende Kundenbeziehungen Stabilität und Umsatz. Die neuesten Trends im Beziehungsmanagement gehen jedoch vor allem der Frage nach, wie künftig wieder Wachstum generiert werden kann", so Helmut Blocher vom Veranstalter Business Circle.

Um seine Thesen zu untermauern, präsentierte Blocher eine Umfrage unter 384 Entscheidungsträgern und Spezialisten aus CRM, Marketing und Vertrieb. Demnach sehen 67 % die Bedeutung von CRM als sehr wichtig an. 86 % der Befragten sagen, dass die Bedeutung von CRM künftig noch steigen wird. Allerdings glaubten nur 9 % der Befragten, dass in ihrem Unternehmen eine unternehmensweite Kundenstrategie optimal umgesetzt wurde.

Wodurch zeichnet sich jetzt aber ein modernes Verständnis des CRM-Begriffes aus? Laut Blocher geht es um folgende Fragestellungen:

- Gibt es eine klare Kundenstrategie?
- Sind Führung, Kultur und Mitarbeiter am Kunden ausgerichtet?
- Entsprechen Infrastruktur, Technologie und Prozesse den Anforderungen von CRM?
- Wird der Erfolg von CRM gesteuert und gemessen?

Auch hier zeigt die Umfrage noch große Defizite: Bei der Frage nach Führung, Kultur und Mitarbeiter sind es immerhin 14 %, die angeben, dass dieser Bereich bestmöglich umgesetzt wurde. Bei der Frage nach dem Messen und Steuern sagen sogar 37 %, dass dies gar nicht oder kaum umgesetzt wurde.

### Das Ziel: Stabilität und Umsatz

Aber gerade in schwierigen Zeiten garantieren funktionierende Kundenbeziehungen Stabilität und Umsatz. Die neuesten Trends im Beziehungsmanagement gehen natürlich auch der Frage nach, wie künftig wieder Wachstum generiert werden kann. Ein Punkt, auf den auch Thomas Deutschmann, update software AG, in seinem Referat hinwies, der CRM als „Chance in rückläufigen Märkten" positioniert wissen wollte.

Geht es doch darum, die Innovationskraft eines Unternehmens durch seine Beziehungen zur Umwelt zu sichern und zu stärken. Dazu gehören tragfähige Beziehungen zu Key Accounts und innovative Kunden ebenso, wie zu Partnerunternehmen, Lieferanten und anderen Inputgebern, wie Universitäten und Berater. Zunehmend wesentlich sind dabei auch Beziehungen zu Mitbewerbern.

„Um das Geschäftsmodell des Unternehmens weiterzuentwickeln oder sogar neu zu erfinden, sind strukturierte und systematisch gelebte Beziehungen zu all diesen Guppen heute das Um und Auf", resümierte Blocher die Kernaussagen vieler Beiträge.

„Sicherung der Innovationskraft ist ein wesentliches Ziel bei Kundenbeziehungen." - **Helmut Bocher**, Business Circle

### Erfahrungsberichte

Einen wichtigen Stellenwert nahmen wie in den letzten Jahren auch Erfahrungsberichte ein. Hier konnten interessante Bereiche ausgelotet werden, etwa beim Thema „CRM als Software-as-a-Service im globalen Einsatz", ein Erfahrungsbericht von AVL List oder beim Versuch, einige Elemente des erfolgreichen Wahlkampfes von Barack Obama als Modell für ein mögliches Kundenverhalten europäischer Unternehmen und Organisationen heranzuziehen.

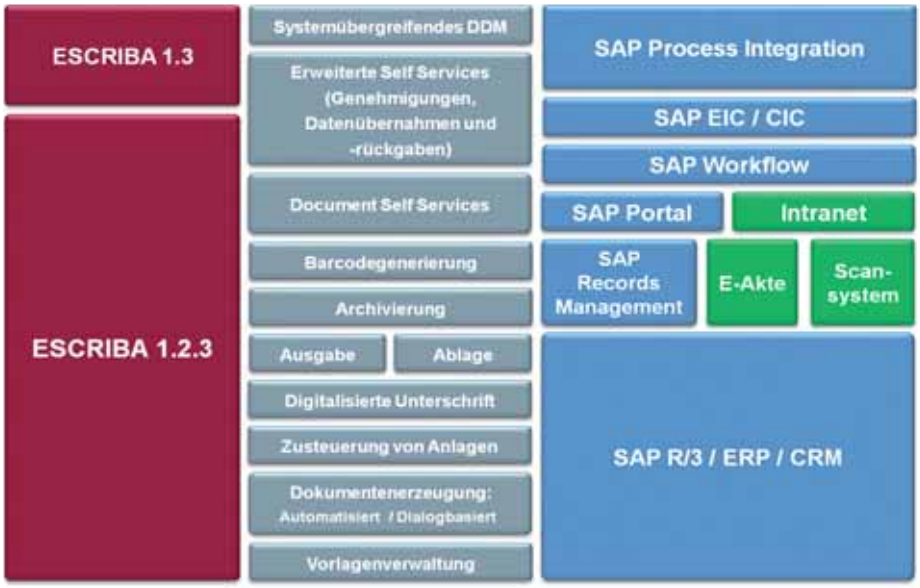
Peter A. Gloor referierte über „Coolhunting" und das richtige Gespür für heraufziehende Konsumtrends, sozusagen als Wünschelrutengänger zwischen Jugendkultur und Medienhypes. Das war dann auch gleich der leicht „esoterische" Beschluss des zweiten und letzten Konferenztages.

www.businesscircle.com

# Personal-Spezialist

**Die Berliner E&E information consultants AG ist ein Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt im Personalbereich. Mit ihrer Software Escriba bietet das Unternehmen ein Werkzeug für die dokumentenzentrierte Prozessoptimierung für SAP im Personalbereich.**

Rüdiger Maier




Der Leistungsumfang von Escriba rund um SAP HCM

„Bei unseren heuer bereits zum zweiten Mal veranstalteten Community Days rund um Escriba konnten wir feststellen, dass unsere Software den SAP-Anwendern im Personalbereich in der alltäglichen Arbeit sehr hilft", erklärt Unternehmenssprecher Peer Heineken bei unserem Treffen am Berliner Unternehmenssitz stolz. Hier könne man direkt erfahren, welche Entwicklungen sich die Kunden wünschen und wo sie der Schuh drückt.

Das 1998 vom heutigen Vorstandsvorsitzenden Dr. Juergen Erbeldinger gegründete Beratungsunternehmen verfügt über einen universitären Hintergrund und konzentriert sich auf große und internationale Unternehmen („ab etwa 1.000 Mitarbeitern erzielen wir mit unserer Software eine sehr hohe Effizienz") mit SAP-Einsatz. Das System lasse sich sehr kurzfristig einführen und nach wenigen Wochen voll nutzen. In Österreich arbeite man, so Heineken, mit den Personal-Spezialisten Eins und KWP sowie auch mit der SAP-Anwendervereinigung DSAG zusammen. „Die Philosophie unseres Gründers ist es, den Dingen ganz genau auf den Grund zu gehen und so aus dem umfassenden Verständnis einer Situation optimale Lösungen zu erarbeiten."

Gerade in der derzeit schwierigen wirtschaftlichen Situation entstehen in den Personalabteilungen vieler Unternehmen hohe Zusatzbelastungen. Zwar reagieren Unternehmen meist flexibel, aber die Umsetzung von Maßnahmen, wie etwa Kurzarbeit oder die Verrechnung von Arbeitszeitkonten, ist aufwändig. Das gilt besonders, weil die entsprechenden Schritte den Mitarbeitern individuell kommuniziert und rechtssicher dokumentiert werden müssen. In der aktuellen Version der Software in Anbindung an SAP HCM wird eine automatisierte Dokumentenerstellung möglich, die neben fehlerfreiem Inhalt und sicheren Bearbeitungsabläufen auch eine hohe Zeitersparnis garantiert. Durch Zusatzinformationen in Form von XML-Daten oder Barcodes können dabei auch gezielt Folgeprozesse und die elektronische Archivierung angestoßen werden.

Erfährt auf den Community Days von den Anwendern viel über den Nutzen der Dokumentenerzeugungs-Software Escriba: **Peer Heineken**, Unternehmenssprecher der Berliner E&E information consultants AG

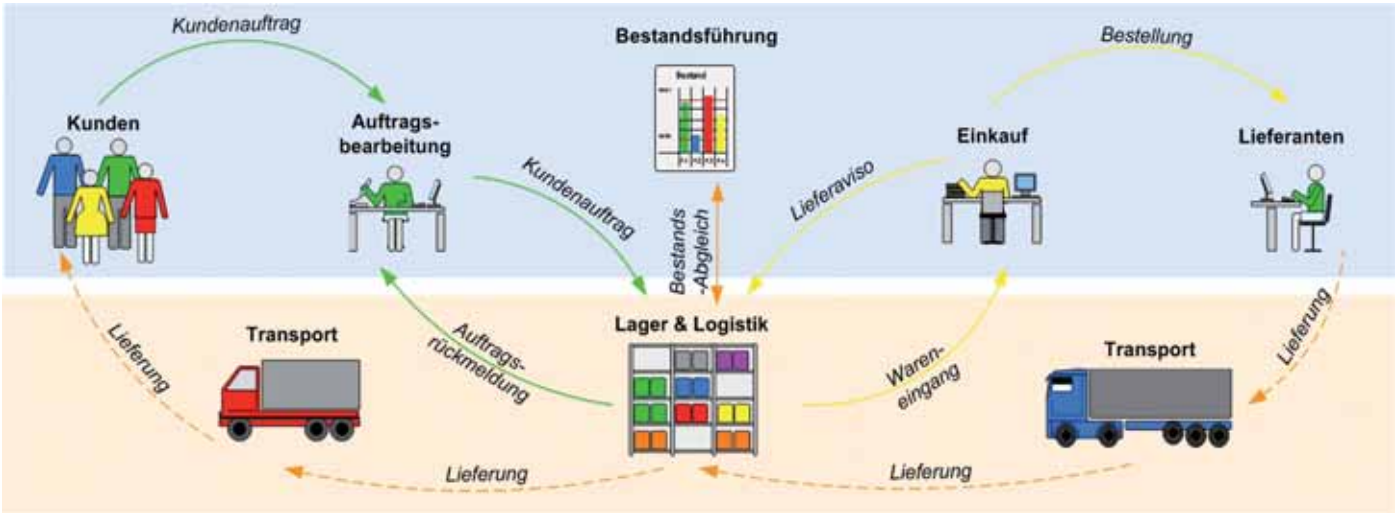
**Vorreiter im Personalwesen**

„Wir konnten immer wieder nachweisen, dass wir auch bei Entwicklungen wie E-Learning oder E-Recruiting ganz früh Lösungsansätze haben", betont Heineken die Wichtigkeit, aktuelle Themen auch anwenderfreundlich umsetzen zu können. Seit man vor fünf Jahren die erste Version der Software bei der Commerzbank eingeführt habe, wachse daher der Kundenstock stetig. Allein im Vorjahr kamen 14 neue Kunden dazu: „Wir können schnell zeigen, dass der ROI (Return on Investment) unserer Lösung sehr gut ist. Da fällt die Entscheidung gleich wesentlich leichter!" Auf das Standard-Programm aufsetzend entstand etwa für die Commerzbank ein E-Learning-System, dass die Präsenzschulungen deutlich reduzieren half. Und für BMW konnte man den Umgang mit den etwa 250.000 jährlichen Online-Bewerbungen deutlich vereinfachen: „Führungskräfte können mit unserer Lösung sehr spezifische Stellenbeschreibungen erstellen. Eine erste Bewertung der Bewerber erfolgt dann mit unseren Algorithmen automatisch." Großes Interesse bestehe, so Heineken, auch an Self-Service-Systemen für die Mitarbeiter: „Hier können wir von der Zielerreichung bis zur Bonus-Berechnung wertvolle Hilfsmittel zur Verfügung stellen, die diese aufwändigen Abläufe vereinfachen."

Um den vielfältigen Anforderungen gerecht werden zu können, seien die über 50 Mitarbeiter von ihrer Ausbildung und Erfahrung bunt gemischt. „Unser Ziel ist es, dass hier nur Dinge entstehen, die im Einsatz zu 100 % funktionieren." Während nun für alle SAP-Module Bausteine verfügbar sind, wird die Version 1.3 (ab Herbst) weitere übergreifende Dokumenten-Management-Funktionalitäten enthalten. „Die nächste Generation soll für andere Systeme wie Siebel oder salesforce offen sein und auch den Einsatz von Excel oder PowerPoint ermöglichen", blickt Heineken in die Zukunft. So werde letztlich das klassische Dokumentenmanagement mit eigenen Scan- und Druckstraßen überflüssig, da alles über ein System laufe.

www.escriba-software.de

# Outsourcing - Projektkoordination aus zentraler Hand




**Immer häufiger setzen Unternehmen auf Outsourcing, um Abläufe transparenter zu gestalten und vor allem um Kosten zu minimieren. Beim Logistik-Auslagerungs-Projekt von Hofer Kerzen wurde die IT-Management & Coaching GmbH aus Waidhofen/Ybbs mit der Projektkoordination betraut.**

Ursprünglich wurden Kunden direkt aus dem hauseigenen Lager von Hofer Kerzen in Weyer beliefert. Mit Ende März 2009 wurde die Distributionstätigkeit der Hofer Kerzen Vertrieb Ges.m.b.H. in die Hände der Schachinger Logistik-Gruppe in Hörsching, OÖ, gelegt. Das Besondere an dem Projekt: bereits nach nur einer Woche Echtbetrieb konnte ein stabiler Zustand der IT-Systeme und Abläufe erreicht werden.

Insgesamt fünf Unternehmen mussten koordiniert werden, um das Outsourcing-Projekt der Logistikabteilung von Hofer Kerzen an die Schachinger Logistik-Gruppe umzusetzen. Neben Stammunternehmen und Logistik-Partner galt es auch, zwei in das Projekt involvierte IT-Unternehmen zu koordinieren. Ziel während des Outsourcing-Projektes war es, einen möglichst raschen Übergang in der Kundenbelieferung zu schaffen und ein einwandfreies Schnittstellen-Handling zu gewährleisten. Outsourcing verfolgt üblicherweise das Ziel, Abläufe transparenter zu gestalten und vor allem Kosten einzusparen - gerade in wirtschaftlich turbulenten Zeiten eine vielfach notwendige Maßnahme. Derartige Projekte bedeuten jedoch in der Einführungs-Phase einen sehr hohen organisatorischen Aufwand und erfordern daher ein straffes Projekt-Management.

„Als besondere Herausforderung haben wir bei diesem Projekt zwei Kernbereiche erkannt: einerseits die Vernetzung der Warenwirtschafts-Systeme von Hofer Kerzen und Schachinger Logistik mittels EDI-Schnittstellen, andererseits aber auch die damit verbundene Umstellung der Mitarbeiter auf veränderte oder teilweise gänzlich neue Abläufe“, so IMC-Geschäftsführer und Projektkoordinator Ing. Thomas Knapp.

**Der logistische Prozessablauf**

Die neu geregelten Abläufe umfassen sämtliche Prozesse rund um Warenbewegungen. Der Lagerbestand muss zwischen den IT-Systemen von Hofer Kerzen und Schachinger Logistik ständig synchronisiert werden.

So werden erwartete Wareneingänge nach Bestellung durch Hofer Kerzen via Aviso bei Schachinger angekündigt. Eingegangene Waren werden einer Qualitätskontrolle unterzogen und elektronisch an das Stammunternehmen rückgemeldet.

Für Lieferungen an Kunden übermittelt Hofer Kerzen die Aufträge an den Logistiker, dieser kommissioniert die Waren und liefert diese auch gleich direkt aus bzw. stellt sie zur Abholung durch den Kunden bereit. Erfolgte Warenausgänge werden dann wiederum in Richtung Hofer Kerzen kommuniziert.

Auch die Annahme von Retouren und Lagerkorrekturen werden immer elektronisch an das Stammunternehmen übertragen. Zusätzlich findet einmal wöchentlich ein Bestandsabgleich zwischen den Unternehmen und den Outsourcing-Partnern statt. So können etwaige quantitative oder monetäre Unstimmigkeiten rasch erkannt und geklärt werden.

www.imc.at

# Nachhaltigkeit an der Modul University Vienna

**Die Modul University Vienna (MUV) am Wiener Kahlenberg stellt ihre Lehrtätigkeit in den Bereichen Neue Medientechnologien, Public Governance und Tourismus ganz in das Zeichen von ökologischer, sozialer und ökonomischer Nachhaltigkeit.**

Die Modul University Vienna (MUV) am Wiener Kahlenberg begann im Oktober 2007 ihre Ausbildungstätigkeit. Sie bietet Lehrgänge in den Bereichen Neue Medientechnologien, Public Governance und Tourismus an. Der nächste Lehrgang „MBA in New Media Technology and Management" startet im Oktober 2009.

„Als universitäre Forschungs- und Ausbildungseinrichtung ist man sich an der Modul University Vienna der Verantwortung und Vorbildfunktion für die Gesellschaft bewusst", betont Arno Scharl, Vizerektor und Leiter des Instituts für Neue Medientechnologie. Demnach bildet das Wissen um die Notwendigkeit von zukunftsorientierten Strategien, welche die Bedürfnisse und das Wohlergehen jetziger und zukünftiger Generationen sichern, den Kern um den sich die Bemühungen der Universität drehen.

### Nachhaltige Curricula und Forschung

Nachhaltigkeit stellt deshalb einen integralen Bestandteil der Curricula dar. Aktuell werden an der Modul University Vienna drei Master-of-Business-Administration-(MBA)-Programme in den Bereichen Neue Medientechnologien, Public Governance und Tourismus angeboten sowie ein dreijähriger Bachelor of Business Administration (BBA), der sich tourismusspezifischen Fragestellungen widmet. Lehrveranstaltungen gibt es beispielsweise zu Themen wie „Digital Earth - Environmental New Media Applications", „Sustainable Tourism", „Environmental Management und Corporate Social Responsibility".

Auch die Forschungsagenda der Universität spiegelt diesen Schwerpunkt wieder. Es wurde beispielsweise ECOresearch ins Leben gerufen (www.ecoresearch.net), ein interdisziplinäres Forschungsnetzwerk für Internet-basierte Umweltkommunikation. Zentrales Anliegen ist die Entwicklung und Evaluierung von Informationssystemen zur Förderung von Nachhaltigkeit und Umweltschutz.

Eine bereits international ausgezeichnete Anwendung ist die Media Watch on Climate Change (www.ecoresearch.net/climate), ein Web Portal das Nachrichten und Blogs mit Umwelt-Bezug aggregiert, klassifiziert und über eine leistungsfähige Suchmaschine mit visuellen Komponenten zur Verfügung stellt. Im Rahmen dieses Projekts gibt es eine Reihe von internationalen Kooperationen, unter anderem mit dem NASA Ames Research Center (www.nasa.gov/centers/ames) und der National Oceanic and Atmospheric Administration (www.noaa.gov). Darüber hinaus spielt die Universität eine tragende Rolle im BEST Education Network (www.besteducationnetwork.org), das führende internationale Netzwerk für nachhaltige Tourismusausbildung. Die MU Vienna ist im Executive Committee vertreten und wird nächstes Jahr den Think Tank X in Wien ausrichten.

### Schonender Umgang mit Ressourcen

Das Bekenntnis zur Nachhaltigkeit spiegelt sich auch in den Arbeitsabläufen und Prozessen wider. Die Modul University Vienna wurde bereits in der Planungsphase als nachhaltige Universität konzipiert. Die Optimierung des Verbrauches bzw. effizienter Einsatz von Energie, sparsamer Umgang mit Wasser, Minimierung von Abfallproduktion sowie die Nutzung von recycelbaren Materialien sind Teil der Ökologie-Bestrebungen.

Der bevorzugte Bezug lokaler und fair gehandelter Produkte ist weiterer Kernwert des Verständnisses von Nachhaltigkeit. Aber auch im Bereich der Verbrauchsmaterialien werden Standards wie Mülltrennung, der Gebrauch von Energiesparlampen, recycelte und recycelbare Büromaterialien etc. verwendet. Die Modul University Vienna spricht sich auch für die Förderung und Bevorzugung von Lieferanten und Vertragspartner aus, welche dieses Verständnis und Commitment zu sozialen und umweltbezogenen Prinzipien teilen.

### Soziale Nachhaltigkeit

Die Universität bekennt sich überdies zur umfassenden sozialen Nachhaltigkeit. Im Rahmen aller Arbeitsgruppen, Komitees und der Universitätsversammlung gilt das Prinzip der partizipativen und gleichberechtigten Entscheidungsfindung. Als internationale Universität stellt die Modul University Vienna den Lebens- und Studienmittelpunkt für rund 600 Studenten aus allen Teilen der Welt dar und fungiert somit als interkulturelle Plattform im Herzen Europas. Der starke Fokus auf nachhaltiger Entwicklung soll als Vorbild für weitere Projekte dienen und überdies Einfluss auf das direkte Umfeld des Campus nehmen.

Details zu den Studienprogrammen sind unter www.modul.ac.at verfügbar.

# Serie: Komplexe Technologie bewerben und verkaufen
# Professionelle Produktunterlagen sind oft entscheidend

**Folder, Produktbeschreibungen oder Dokumentationen sind ein wichtiger Bestandteil der Kommunikation mit Interessenten. Sie unterstützen den persönlichen Dialog und beeinflussen die Kaufentscheidung.**

Erwin Matys

In der Vermarktung von erklärungsbedürftigen Produkten und Dienstleistungen gibt es einen zentralen Grundsatz: Der persönliche Dialog mit potenziellen Kunden ist die wichtigste Werbe- und Verkaufsmaßnahme. Da diese direkte und persönliche Auseinandersetzung mit Interessenten eine so große Rolle spielt, könnte man vermuten, dass schriftliche Informationen im Verkaufsprozess nur eine untergeordnete Rolle spielen. Bei näherer Betrachtung zeigt sich, dass genau das Gegenteil der Fall ist.

### Wichtige Doppelfunktion

Professionelle Produktunterlagen erfüllen nicht nur eine, sondern sogar zwei wesentliche Funktionen in der Kommunikation mit Interessenten. Die vordergründige Hauptfunktion aller schriftlichen Kommunikationsmittel ist schlichtweg, Informationen zu vermitteln. Folder, Produktbeschreibungen, Anwendungs- und Planungshilfen, Dokumentationen, Newsletter usw. geben Interessenten wichtige Verständnishilfen in die Hand. Komplexe Produkte werden für sie damit besser nachvollziehbar gemacht.

Die zweite Grundfunktion von Produktunterlagen ist weniger vordergründig, aber genauso wichtig. Sie besteht darin, dass Produktunterlagen von Interessenten als Qualitätsmaßstab herangezogen werden. Denn Abnehmer von komplexen Produkten und hochwertigen Services sind nicht immer in der Lage, die Qualität der Angebote zu beurteilen. In vielen Fällen fehlen ihnen die objektiven Bewertungsmaßstäbe, um zu einer Antwort zu kommen. Das führt dazu, dass sie zur Beurteilung oft einfachere Maßstäbe heranziehen - wie eben die Qualität der Produktunterlagen. Sind die Unterlagen von hoher Qualität, wird auch in eine hohe Produkt- und Leistungsqualität vertraut.

### Kennzeichen guter Produktunterlagen

Die Eigenschaften von Produktunterlagen werden also oft mit den Eigenschaften der beschriebenen Produkte gleichgesetzt. Sind die Unterlagen unverständlich, wird das Produkt selbst als komplex oder als schwierig zu bedienen eingeschätzt. Sind die Unterlagen formlos kopiert und zusammengeheftet, so wird das Produkt als provisorisch eingestuft. Sind die Produktunterlagen unvollständig, wird das Produkt als unfertig vermutet. Daraus leitet sich ab, dass Sie an die Produktunterlagen Ihrer Technologieprodukte die gleichen hohen Maßstäbe anlegen sollten, wie bei Ihren Produkten selbst. Nur dann haben Sie eine Chance, von Ihren Interessenten auf die gewünschte Weise eingeschätzt zu werden. Hier die wesentlichen Grundsätze, an denen Sie sich beim Verfassen von Produktunterlagen orientieren können:

- Widmen Sie Überschriften Ihre volle Aufmerksamkeit: Oft werden von Ihren Texten nur die Headlines gelesen. Überschriften sind also ein zentrales Medium.
- Visualisieren Sie mit Abbildungen: Vor allem längere Texte müssen unbedingt mit Abbildungen aufgelockert werden, sie illustrieren die Zusammenhänge und machen den Stoff leichter lesbar.
- Nützen Sie Bildunterschriften: Noch bevor ein Leser in ein Dokument einsteigt, betrachtet er fast immer die Abbildungen - und liest den dazugehörigen Abbildungstext. Platzieren Sie wichtige Informationen also in Bildunterschriften.
- Setzen Sie ein ruhiges Schriftbild ein: Halten Sie das Schriftbild ruhig und verwenden Sie nur eine Art von Hervorhebungen.
- Geben Sie Ihren Lesern Orientierung: Verwenden Sie je nach Dokument kurze Zusammenfassungen, Inhaltsverzeichnisse und übersichtliche Gliederungen.
- Bleiben Sie verständlich: Vermeiden Sie es um jeden Preis, unverständliche Abkürzungen oder Fachbegriffe zu verwenden. Schreiben Sie in kurzen Sätzen.
- Übersetzen Sie in die Welt Ihrer Interessenten: Übersetzen Sie jede Produktinformation dahingehend, was sie für Ihre Interessenten bedeutet.

DI **Erwin Matys** ist Kommunikationsberater und Verfasser mehrerer erfolgreicher Marketingpublikationen. Sein besonderer Schwerpunkt liegt in der Vermarktung erklärungsbedürftiger Produkte. Er unterstützt spezialisierte Anbieter in der Konzeption und Umsetzung ihrer Produkt-, Dienstleistungs- und Unternehmenskommunikation. E-Mail: erwin@matys.at

**Kostenloses Booklet**

Mehr Hinweise, wie Sie in der Kauf-Abschlussphase für erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen vorgehen können, finden Sie auf der MONITOR-Website. Dort steht das 50-seitige Booklet „Erklärungsbedürftige Produkte bewerben und verkaufen" unter **monitor.co.at/matys** für Sie zum kostenlosen Download bereit.

# Kostendruck forciert Telekom-Innovationen

**Wie die große MONITOR-Telekom-Experten-Runde in der Ausgabe 4A zeigt: Die Branche ist zumindest im Moment noch krisenresistent und freut sich - trotz großen Kostendrucks der Businesskundschaft - über Trends wie Mobilität, Konvergenz, Unified Communications und Managed Services, die derzeit für starke Nachfrage sorgen.**

Christine Wahlmüller

Kein Unternehmen ohne Telekom-Dienste: Während das Telefon in jedem Fall zur Grundausstattung der Unternehmen zählt, sind auch andere TK-Dienste, vor allem jene, die helfen, die Effizienz zu steigern und somit Geld zu sparen, zunehmend gefragt. Laut jüngstem Austrian Internet Monitor für die Business-Branche (1) verfügen 87 % der Unternehmen über einen Internet-Zugang, jedes zweite Unternehmen betreibt eine eigene Website, und 83 % der Unternehmen haben zumindest ein Handy im Unternehmen.

Bei der Businesskundschaft liegt die mobilkom unangefochten an der Spitze. 59 % nutzen das A1-Netz, 22 % T-Mobile, nur mehr 14 % Orange (im Okt. 2007 noch 16 %), 8 % nutzen tele.ring, 5 % „3" und neu 2 % „bob". Das Handy wird hauptsächlich zum Telefonieren und Versenden von SMS an Mitarbeiter/Kollegen (29 %) sowie Kunden/Geschäftspartner (25 %) verwendet. Aber auch das Schicken und Abrufen von E-Mails wird immer beliebter, jedes fünfte Unternehmen gibt an, diese Möglichkeit zu nutzen.

Noch etwas im Hintertreffen: Surfen im Netz unter Beanspruchung eines Mobilnetzes (16 %) sowie mobiler Zugriff auf Daten im Unternehmensnetzwerk (11 %). Im Moment ist im Businesskundensegment noch die Sowohl-als-auch-Strategie angesagt: Festnetz- und Mobiltelefonie wird gleichermaßen genutzt. Nur 5 % haben keinen Festnetz-Anschluss mehr, bei den Einpersonen-Unternehmen sind es allerdings mit 9 % fast doppelt so viele.

Diese Gruppe ist auch am wenigsten Telekom-Austria (TA)-Kunde (54 %). Insgesamt sind noch 63 % „nur" TA- Kunde, während jeweils 15 % angeben, neben der TA auch andere alternative Festnetzanbieter bzw. überhaupt nur einen anderen Festnetzanbieter zu nutzen. „Im Unternehmensbereich ist man nach wie vor nicht bereit, auf das Festnetz zu verzichten. Zu bedeutend ist es als Basiskommunikationsmittel und zu sehr ist die Assoziation mit Seriosität an die Präsenz einer Festnetznummer gekoppelt. Nach einer experimentierfreudigen Phase, welche die Blütezeit der alternativen Festnetzanbieter gestützt hat, ist ein Trend zur Abkehr von den privaten Anbietern zu erkennen", kommentiert Integral-Geschäftsführer Bertram Barth das Ergebnis.

### Festnetz-Markt in Bewegung

Der Festnetz-Markt im Geschäftskundenbereich ist laut einer brandneuen Trend-Studie der Unternehmensberatung Arthur D. Little (ADL) von starken Verschiebungen geprägt. Der zunehmende Verlust im Voice-Bereich (- 7,7 %) wird durch Wachstum bei Netzwerklösungen (+ 3,2 %) und Breitband

**Technologiegetriebene Trends**

- T1 IP PBX / Centrex-Lösungen werden immer zuverlässiger und Leistungsfähiger
- T2 Messaging over IP (Unified messaging) etabliert sich im Unternehmensumfeld
- T3 IP VPN & Remote Access Lösungen ermöglichen sichere und mobile / entfernte Kommunikation
- T4 Konvergenz zwischen Mobil- und Festnetz Produkten durch vermehrten Einsatz von IP
- T5 Software as a Service (SaaS) etabliert sich für Office und Kommunikationslösungen
- T6 Zunehmende Durchsetzung von DSL – Schmalbandige Anschlüsse stehen kurz vor der Abschaltung

**Nachfragegetriebene Trends**

- N1 Nachfrage nach immer höherer Bandbreite durch vermehrte breitbandige Anwendungen
- N2 Präferenz nach Bundling (one stop shopping) – Einfachheit der Beschaffung und des Betriebs wird immer wichtiger
- N3 Steigender Bedarf nach Remote Access & IP VPN Lösungen aufgrund verstärkter "Virtualität" der Unternehmen
- N4 Zunehmende Nachfrage nach Hosting-Lösungen – Verringerung der IT Budgets
- N5 Zunehmender Bedarf nach IT-Sicherheit aufgrund erhöhter Risiken im Internet
- N6 Exzellenter Kundendienst im gesamten Customer Lifecycle wird erwartet

**Wettbewerbsgetriebene Trends**

- W1 Preisdruck auf Standardprodukte (z.B. DSL) – erhöhter Trend zur Service-Differenzierung
- W2 „Outsourcing" von TK Lösungen (z.B. Telefonanlagen) wird zunehmend angeboten
- W3 Managed Services (SaaS, Hosting) als "next generation services" im Fokus
- W4 Angebotsausweitung im Bereich Services (Kundendienst, Customer lifecycle management)
- W5 Konsolidierung durch steigenden Preisdruck und erhöhte Komplexität der Angebote

Quelle: Arthur D. Little

(+ 10,8 %) mehr als wettgemacht. Voice over IP (VoIP) substituiert vermehrt die traditionelle Telefonie, Mobile Voice und Data verzeichnen im Business-Bereich ein kontinuierliches Wachstum.

Der Markt für Telekommunikationsanlagen stagniert dafür, wobei es starke Tendenzen in Richtung Managed- und Hosted-Lösungen gibt. Der Service-Markt inkl. Wartung und Support wird ebenso weiter wachsen wie der Hosting-Bereich. Für Software as a Service (SaaS) prognostiziert die ADL-Studie sogar ein starkes Wachstum.

Insgesamt hat ADL 17 Trends, kategorisiert nach Technologie-, Nachfrage- und Angebotstrends, zusammengestellt. Konvergenz, einer der wichtigen Technologie-Trends bei ADL, steht auch beim jüngsten Telekom-Survey von IDC vom Dezember 2008 zentral im Mittelpunkt: Das Potenzial ist noch groß, immer noch ein knappes Drittel betreibt ein separates Netzwerk für Sprache und Daten, aber fast jedes fünfte Unternehmen (18,9 %) hat komplett auf ein Netzwerk für Sprache und Daten umgestellt. 68,2 % sagen, sie sparen dadurch Kosten. Hand in Hand mit der Konvergenz-Frage und -Umstellung geht auch die Entwicklung in Richtung Next Generation Network (NGN) und die Umstellung auf die All-IP-Welt.

Das ist insbesondere deshalb von Bedeutung, da die Entwicklung voll in Richtung Unified Communications und komplette Integration von Geschäftsprozessen läuft. Erste Stufe dieser Entwicklung ist der Einsatz von VoIP, laut IDC bei immerhin 56,7 % der heimischen Unternehmen im Einsatz. Die häufigsten Anwendungen dabei sind Gespräche zwischen Unternehmensstandorten (48,5 %) gefolgt von Gesprächen innerhalb eines Unternehmensstandortes (44,3 %).

Die höchste Stufe - kommunikationsbasierte Geschäftsprozesse - wird von IDC mit Unified Communications (UC) erreicht. Dabei kommt es stark auf die Definition von UC an. Laut IDC wird durch UC Sprache, E-Mail, Instant Messaging, Fax, Präsenz, Kontaktmanagement, Web 2.0 und internes Wissensmanagement, CRM und ERP integriert. Unified Communications wird (unbemerkt) Realität. „Es ist eine logische Weiterentwicklung von der klassischen sprach-zentristischen Telefonie hin zu Multimedia- und Pervasive-Kommunikation. Eine hochwertige Netzwerk-Infrastruktur ist allerdings Voraussetzung für eine hochwertige UC-Lösung", betont Dan Bieler, Telekom-Experte bei IDC Deutschland.

### Trend Outsourcing und Managed Services

Viele Unternehmen wollen sich auf ihre Kernkompetenzen fokussieren und lagern bestimmte IT- und Telekomdienste aus. Die Vorteile: Die eigene IT-Abteilung kann „schlank" gehalten werden, und Betrieb, Service, Wartung und Support können vom beauftragten „Experten" verlässlich und zumeist kostengünstiger als intern übernommen werden. Nach diesem Modell bieten etwa die Telekom-Operatoren „gehostete Telefonlösungen" an. Laut Tele2 können so bei einem Unternehmen mit 150 Arbeitsplätzen und 25 Standorten etwa 50 % Kosten gegenüber einer herkömmlichen klassischen Telefonanlage eingespart werden. Es werden keine Basis-ISDN-Anschlüsse mehr benötigt, die Wartungskosten sind in der Miete der Telefonanlage bereits inkludiert, und der Kunde kann über ein eigenes Admin-Tool selbst sehr viel - ohne teuren externen Techniker-Einsatz - erledigen, etwa Texte einspielen oder neue Apparate bzw. Arbeitsplätze hinzufügen. Software-Upgrades werden direkt bei Tele2 erledigt.

Ein anderes Beispiel für erfolgreiches IKT-Outsourcing ist die BEKO Engineering & Informatik mit über 800 Beschäftigten in Wien und fünf Landeshauptstädten. Die Telekom Austria fungiert hier als Partner: Alle BEKO-Standorte greifen über ein MPLS-Wide Area Network auf die benötigten Services im TA-Rechenzentrum im Wiener Arsenal zu. Zur Erzielung einer optimalen Verfügbarkeit existiert parallel zu den zentralen Services ein Vor-Ort-Server in jeder Geschäftsstelle. Der Server fungiert im Falle eines Ausfalls der Leitungsanbindung als Backup. Sämtliche für jeden Standort benötigte Hardware (Server, Bandlaufwerk, USV) und die erforderliche Datensicherungssoftware werden durch die TA bereitgestellt und gemanagt.

### Trend Mobilität

Bis dato galten Mobilfunknetze eher als ausfallsanfällig und wurden daher von vielen Unternehmen für businesskritische Applikationen gescheut. Dieses Hemmnis soll jetzt aus dem Weg geräumt werden. „Wer Service managen will, muss es messbar machen", weiß auch Hannes Ametsreiter, Generaldirektor und ab April 2009 auch CEO der mobilkom um die künftige Bedeutung von ausfallssicheren Mobilfunknetzen. Business-Marktführer mobilkom beschreitet daher neue „Qualitätswege": Im Moment läuft ein Pilotversuch mit Service Level Agreements (SLA) mit ausgewählten Kunden, im Spätsommer soll laut Unternehmenssprecher Werner Reiter der Vertrieb der modular aufgebauten SLA-Produkte starten. Die SLAs regeln u. a. detailliert Supportprozesse, Reaktionszeiten

und technische Parameter. Kernelement dabei bildet eine neue SLA-Service-Einheit, die den Kunden als zentrale Anlaufstelle für alle SLA-relevanten Fragen zur Verfügung steht.

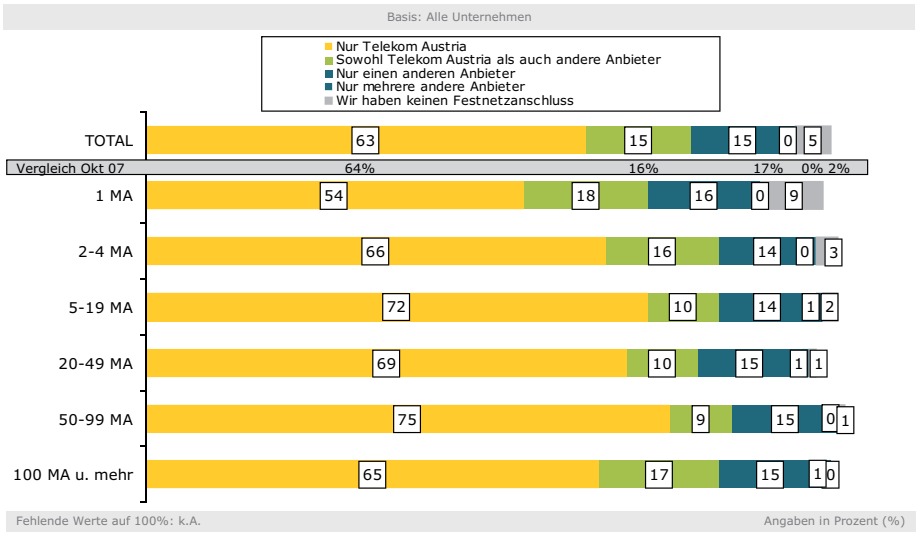
Außerdem sind alle Mobilfunk-Anbieter bemüht, dem Boom mobiles Arbeiten Rechnung zu tragen. Laufend werden neue, praktische Applikationen dafür auf den Markt gebracht, mobilkom arbeitet zur Realisierung und Implementierung mit lokalen „A1 Solution Partnern", zusammen, ein großer Partner ist etwa die Wiener Firma mobil-data. Mit mobil-data gemeinsam bringt die mobilkom noch im April eine neue Lösung („md-planner") zur effizienten Außendienst-Planung und Abwicklung auf den Markt, die die Unternehmenssoftware - wie sie für Planungszwecke und Ressourcenmanagement eingesetzt wird - direkt mit dem Endgerät des Außendienst-Mitarbeiters und dem A1-Navigations-Tool verbindet. Damit erhalten mobile Mitarbeiter die Zielkoordinaten für ihren nächsten Auftrag direkt aus dem Planungstool auf ihr Handy.

Verfolger T-Mobile setzt ebenfalls auf innovative Lösungen, oftmals mit BlackBerrys und Smartphones. So wurde etwa beim Befestigungs- und Montage-Unternehmen Würth mit Zentrale in Böheimkirchen/NÖ und über 20 Standorten österreichweit der mobile Bestellprozess optimiert. Ein Handscannergerät erfasst dabei die EAN-Codes, über Bluetooth wird via BackBerry und das T-Mobile-Netz die Bestellung direkt im SAP-System erfasst und sofort weiterverarbeitet.

Orange hat sich dafür auf die Realisierung von mobilen Nebenstellenanlagen spezialisiert. Für die Bezirksblätter wurden etwa 500 Mitarbeiter mit einem Apple iPhone ausgestattet und die komplette Festnetzinfrastruktur der 50 Geschäftsstellen mit mobilen Nebenstellenanlagen ersetzt. Eine neue Festnetz-Telefonanlage wurde damit hinfällig, „langfristige Miet- und Wartungsverträge entfallen ebenso wie die aufwändige Verkabelung", hebt Orange-Sprecherin Petra Jakob die Vorteile hervor. Ein weiterer Orange-Kunde ist die Stadtgemeinde Korneuburg, sämtliche Institutionen der Stadtgemeinde, wie Kindergärten, Bauhäuser und Schwimmbad, sind in die mobile Nebenstellenanlage von Orange integriert. Mobilität ist jedenfalls absolutes Top-Thema der Branche. Laut IDC Telekom Survey wird einerseits die Zahl der mobilen Arbeitnehmer steigen, andererseits werden die mobilen Anwendungen noch zunehmen. Mobiles PIM (Personal Information Management) erfreut sich bereits großer Beliebtheit, mobiles CRM und ERP entwickelt sich. In Zukunft werden auch vermehrt kritische Business-Anwendungen „mobil" werden, glaubt IDC-Analyst Dan Bieler.

*(1) Quelle: Integral Marktforschung, AIM Business, Oktober 2008*

## Welchen Anbieter verwenden Sie für Ihr Festnetztelefon




Quelle: INTEGRAL - Austrian Internet Monitor Business (AIM-Business), rep. österr. Unternehmen, Oktober 2008, n=750

# Studie: Web Analytics bei E-Mail-Marketing

**Integration von Webanalyse-Daten in E-Mail-Marketing-Applikationen bringt mehr Umsatz und Gewinn.**

Folgt man der von Forrester Consulting im Auftrag von Nedstat durchgeführten Studie „Integrating Web Analytics With E-Mail Marketing To Improve Campaign Performance" dann lässt sich mit Hilfe von Webanalyse im Vergleich zu einfachen, nicht zielgerichteten Mailings ein fast viermal so hoher Umsatz und ein 18-fach höherer Gewinn realisieren.

Laut der Befragung von über 150 E-Mail-Marketingverantwortlichen in Deutschland, Frankreich und Großbritannien sind diejenigen, die die Performance ihrer E-Mail-Applikationen bei spezifischen Kampagnen analysieren, erheblich zufriedener mit dem Performance-Ergebnis als solche, die ihre Kampagnen überhaupt nicht überprüfen.

Die Integration von Web-Analytics-Daten ermöglicht es Zielgruppen durchdacht zu segmentieren und diese mit individualisierten Nachrichten anzusprechen. Dies führt zu einer Verbesserung der Kundenbindung und zu einer Einnahmensteigerung. „In allen drei Ländern zeigen die Ergebnisse, dass die meisten E-Mail-Marketingverantwortlichen Segmentierung wesentlich häufiger einsetzen müssten. Sie verzichten dadurch auf die Möglichkeit, Strategien individuell auf durchzuführende Kampagnen auszurichten. Stattdessen verlassen sie sich weiterhin auf überholte Segmentierungs-Methoden und können deshalb ihren Abonnenten keine besseren und gezielteren Kampagnen bieten", so der Report.

Die Studie kann unter www.nedstat.de/veroeffentlichungen und blog.sitestat.com heruntergeladen werden.

# Risikominimierung in schwierigen Zeiten

**IT-Abteilungen müssen ihre Servicequalität auch in Zeiten finanzieller Anspannung sichern. Deshalb hat man beim unabhängigen IT-Dienstleister ITdesign Pakete geschnürt, die Lösungen und Services zum Fixpreis bereitstellen.**

Themen wie Desktopmanagement, Systemmonitoring, Berechtigungsvisualisierung oder Internet Security werden innerhalb der Unternehmens-IT derzeit weniger gefördert, erfahrungsgemäß meist deshalb, weil die Kosten für eine derartige Lösung im Voraus schwer abschätzbar sind. Um eine risikofreie Herangehensweise an solche Aufgabenstellungen zu ermöglichen, hat man bei ITdesign spezielle Dienstleistungspakete ausgearbeitet.

Diese Pakete wurden aufgrund von Projekterfahrungen entwickelt und nach Kundenfeedback gestaltet. Sie bieten eine pauschalierte Leistung für in der Praxis schwierig zu kalkulierende, aber für IT-Abteilungen leistungsfördernde und qualitätssichernde Lösungen.

Derzeit bietet ITdesign vier derartige Pakete an. Sie umfassen Desktopmanagement, Systemmonitoring, Berechtigungsvisualisierung und die Inbetriebnahme der neuen Funktionen des im Sommer erscheinenden ISA-Server-Nachfolgers von Microsoft. Die Dienstleistungspakete im Einzelnen:

„Die Reaktionen auf unsere pauschalen Dienstleistungspakete sind sehr positiv. Viele Kunden, die sich in der Vergangenheit gescheut haben, diese Themen anzugehen, setzen sich jetzt mit ihnen auseinander." - **Michael Botek**, Geschäftsführer ITdesign

### Reporting mit AudIT

Die IT-Infrastruktur von Unternehmen ist vielen gesetzlichen Richtlinien unterworfen: Compliance-Anforderungen und rechtliche Bestimmungen müssen eingehalten werden. ITdesign hat mit seinem Berechtigungsauditor AudIT ein Tool entwickelt, das speziell auf die Rahmenbedingungen mittelständischer Unternehmen zugeschnitten ist.

AudIT erstellt einen umfassenden Überblick über die unternehmensweit vergebenen Berechtigungen, der von den Zuständigen der Fachabteilungen ob seiner Richtigkeit überprüft werden kann. Es kommt vorkonfiguriert und paketiert und ermöglicht ein Reporting über die wichtigsten Infrastruktursysteme binnen weniger Tage.

### Monitoring mit Watch IT

Die Suche nach der Ursache bei Performance-Engpässen, Fehlern und Defekten gestaltet sich zumeist schwierig und zeitintensiv. Monitoring-Software ist dafür die ideale Lösung.

ITdesign bietet mit Watch IT eine Lösung zum Fixpreis: ein Paket, in dem nicht nur die Monitoring-Software, sondern auch Installation und Einbindung inbegriffen sind. Inkludiert sind auch alle erforderlichen Komponenten, wie Lizenzen, Hardware und Dienstleistungen. Das mit Watch IT aufgebaute Monitoring ermöglicht bereits nach einer Woche vollständig überwachte Systeme.

### Desktop Management mit Deploy IT

Homogene Client-Landschaften bieten im IT-Alltag viele Vorteile: effiziente Installations- und Wartungsprozesse, vereinfachte Fehlersuche und -behandlung und die Möglichkeit der zentralen Steuerung von Einstellungen. Deploy IT ist eine Desktop-Management-Lösung zum Fixpreis, mit der sich standardisierte Clients erstellen und unternehmensweit verteilen lassen.

Im Deploy IT-Paket ist eine definierte - auf die bestehende Infrastruktur abgestimmte - Anzahl an Applikationen und Hardwaretypen auf Windows-Basis (XP, Vista oder 7) enthalten, ebenso die Definition aller für die Standardisierung notwendiger Einstellungen.

### Sicherheit mit Protect IT

Der Schutz der unternehmensinternen IT-Infrastruktur gewinnt zunehmend an Bedeutung. Microsoft bietet mit dem Nachfolgeprodukt des ISA-Servers - dem Forefront Edge Threat Management Gateway - nicht nur umfassende Sicherheit beim Internetzugriff, sondern auch die Möglichkeit eines einfachen und gefahrlosen Remote-Zugriffs für externe Mitarbeiter.

Als Microsoft Gold Certified Partner bietet ITdesign umfassende Kompetenz in der Beratung und Implementierung des Microsoft Threat Management Gateways und installiert das passende Paket zum Fixpreis.
www.itdesign.at

# Strategisch sicher mit Log Management

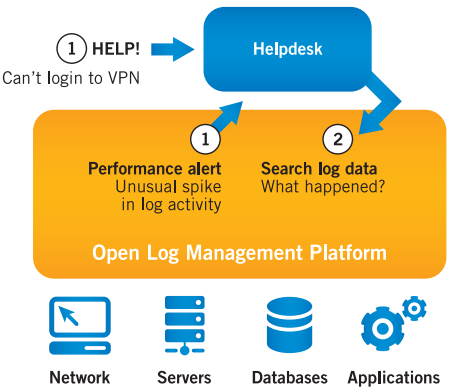
**Log-Daten sind allgegenwärtig. Jede Komponente in IT-Netzen, ob Router, Firewall oder Datenbank, ob Betriebssystem oder Anwendung, produziert ständig Log-Daten mit Informationen zu jeder Aktion. Ein wahrer Informationsschatz, den es zu heben gilt.**

Gerhard Domes

Appliance von LogLogic

IT-Sicherheit ist integraler Teil des unternehmerischen Risikomanagements - technisch wie strategisch. Die Kontrolle von Prozessen gemäß interner wie externer Richtlinien muss Hand in Hand gehen mit dem Schutz der IT-Infrastrukturen vor Ausfällen und Performance-Engpässen sowie vor unbefugten Zugriffen auf Daten und Ressourcen. Durchgängige Sicherheit muss daher den kleinsten gemeinsamen Nenner aller Ebenen finden. Die logische Konsequenz daraus ist Log Management.

Mehr und mehr brisant ist, anhand von Log-Daten die Konformität des gesamten Unternehmens mit spezifischen Compliance-Richtlinien zu prüfen und sicher zu stellen. IT-Sicherheit und das Monitoring von Netz- und User-Aktivitäten gehören zu den klassischen Anwendungen von Log-Daten-Analysen. Einen Schritt weiter geht die Möglichkeit, mit Hilfe von Log Management die Service Level Agreements im eigenen Haus sowie gegenüber Kunden erweitern zu können. Schließlich zeigt die intelligente Auswertung von Logs präzise und in Echtzeit Fehlerquellen im IT-Netz an.




## SANS-Studie: Log Management gewinnt an Bedeutung

Das wachsende Bewusstsein für die Bedeutung von Log-Daten zeigt der Log Management Market Report 2008, der gemeinsam von LogLogic und dem SANS Institut herausgegeben wurde. Das SANS Institut, eine weltweite Organisation für Trainings und Zertifizierungen im Bereich Informationssicherheit, befragte dazu IT-Spezialisten zu ihrer Nutzung von Log-Daten. Dabei wurden Großunternehmen der Global 2.000 bis hin zu kleinen Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitern einbezogen.

Es zeigte sich, dass Unternehmen generell mit Hilfe von Log-Daten Sicherheits- und Performance-Störungen erfassen und analysieren, Ausfallzeiten minimieren, Compliance-Berichte erstellen und forensische Analysen durchführen. Der Anteil der Unternehmen mit Log-Servern ist kontinuierlich von 38 % im Jahr 2006 auf 75 % in 2008 gestiegen. 80 % der Unternehmen sammeln Log-Daten, 67 % archivieren sie.

In der Studie 2007 gaben noch 59 % der Befragten zu den Gründen von Log Management an: „Ich weiß nicht genau, wir sehen uns Log-Daten bei Bedarf oder bei Störfällen an". In 2008 sinkt der Anteil dieser Antwort auf 14 %, was auf ein deutlich gewachsenes Bewusstsein für die Bedeutung von Log Management hinweist. Hohe Bedeutung hatten dabei Warnmeldungen zu Sicherheits- und Performance-Störungen, Schutz von Daten und Informationen sowie Systemwartung.

Die SANS-Studie zeigte darüber hinaus, dass mittelständische Unternehmen den Global-2.000-Unternehmen nur wenig nachstehen, wenn es um den Einsatz von Log-Servern geht. Allerdings setzen größere Unternehmen ihren Schwerpunkt eher auf Compliance, mittelständische Unternehmen legen mehr Wert auf automatisierte Fehlerbehandlung.

Die SANS-Studie bestätigt somit, dass Log Management nicht nur aufgrund gesetzlicher Regularien an Bedeutung gewinnt. Vielmehr wurde Log Management zur Best Practice für Sicherheits- und Performance-Management quer durch alle Unternehmensgrößen.

„Die strategische Nutzung von Log-Daten setzt zunächst ihre lückenlose und zentrale Sammlung voraus." - **Gerhard Domes**, Product Manager für LogLogic bei Triple AcceSSS IT.

## Strategische Grundlage: Lückenlose Log-Sammlung

Die strategische Nutzung von Log-Daten setzt zunächst ihre lückenlose und zentrale Sammlung voraus. Nur dann führen Analysen zu verlässlichen Ergebnissen, anhand derer sich unternehmensübergreifende Maßnahmen definieren und durchsetzen lassen - Problemstellen werden identifizierbar und im Kontext zu unternehmerischen Prozessen lösbar.

Laut der SANS-Studie stufte allerdings mehr als die Hälfte der Befragten die Sammlung von Log-Daten als größte Herausforderung im Log Management ein, gefolgt

von Suchfunktionen und Berichterstellung, Verteilung sowie Verwaltung der Kontrollinformationskette von Log-Daten.

Angesichts dieser Trends treibt LogLogic, Spezialist für Log Management, die Entwicklung seiner Lösungen gezielt voran. Die Appliances von LogLogic ermöglichen die Sammlung der Log-Daten aller im Unternehmensnetz vorhandenen Hardware- und Software-Komponenten. Die offene, serviceorientierte Architektur der Log-Management-Lösung erlaubt deren Integration in bestehende Systeme für IT-Sicherheit und -Management sowie Event- und Trouble Ticketing.

Zudem lassen sich durch das vollständig integrierte Log-Datenwarehouse auf Basis der verteilten, offenen Plattform Log-Silos vermeiden, was die Skalierbarkeit und die Benutzerfreundlichkeit verbessert. Die Archivierung der Log-Daten kann über Onboard-Speicher sowie über bestehende Speicherinfrastrukturen wie SAN (Storage Area Networks), NAS (Network Attached Storage) oder WORM-Systeme (Write Once Read Many) erfolgen.

### Management-Plattform für intelligente Analysen

Der Wert von Log Management steigt mit der Intelligenz und Schnelligkeit der Analysen. Zudem gilt es, sowohl technischen als auch nicht-technischen Anwendern einen besseren Einblick in die Geschäftsprozesse zu bieten. Insbesondere bei Datenmissbrauch muss eine Lösung die ebenso effiziente wie einfache Suche einzelner Log Files ermöglichen, um die Ursache eines Vorfalls schnell zu identifizieren - auf eine Weise, die jeder Mitarbeiter, vom Netzwerk-Ingenieur bis hin zum kaufmännischen Angestellten, interpretieren und verstehen kann.

In der Praxis komfortabel erweisen sich Such-Oberflächen, die eine 360-Grad-Sicht darauf bieten, wie Geschäftsprozesse ablaufen, einschließlich dynamischer Auswahl der Bereiche, grafischer Trends und Echtzeit-Berichte. Funktionen für Forensik ermöglichen es, anhand von Log-Files und Zeiträumen Vorgänge nachzuvollziehen - etwa um eine Folge von Ereignissen zu einem bestimmten Vorfall nachzuweisen. Rollenbasierte Zugriffskontrollen sorgen für die Sicherheit der Log-Daten und helfen, Anwenderrechte zu konsolidieren.

### Integrierte Lösung für Security und Event Management

Spezifische Anforderungen in Unternehmen lassen sich über die Kombination einer zentralen Log-Plattform mit integrierten Zusatzlösungen realisieren, die gezielt und mit einem hohen Automatisierungsgrad Sicherheits- und Compliance-Herausforderungen begegnen. Wesentlich dabei ist, dass die einzelnen Lösungen interagieren, um die Gesamtsicht der Abläufe im Unternehmen zu erhalten und schnell kritische Situationen identifizieren zu können.

So entwickelte LogLogic anhand von Kundenerfahrungen drei neue Lösungen, die den wichtigsten Herausforderungen in Unternehmen begegnen: Der Compliance Manager vereinfacht die Einhaltung gesetzlicher Regularien bei geringeren Kosten durch vollautomatisierte Freigabe-Workflows und Kontrollprozesse. Zudem bietet die Lösung eine Oberfläche, die auf einen Blick den Stand der Richtlinien-Konformität im Unternehmen anzeigt.

Der LogLogic Security Event Manager stellt komplexe Event-Korrelationen auf, erkennt Angriffe und unterstützt Workflows im Sicherheitsmanagement für eine umfassende Sicherheitsstrategie in Unternehmen. Durch die Echtzeit-Analyse Tausender von Events bei Sicherheitskomponenten, Betriebssystemen, Datenbanken und Anwendungen deckt die Lösung unternehmenskritische Vorfälle auf und wertet sie aus. Der Security Event Manager verarbeitet zudem Ereignisse des LogLogic Database Security Managers. Dieser ermöglicht IT-Abteilungen die Überwachung privilegierter Useraktivitäten und schützt Daten innerhalb eines Datenbanksystems. Die Datenbank-Events können für regelmäßige Kontrollen an den LogLogic Compliance Manager übergeben werden.

### Fazit

Insgesamt eröffnet Log Management zahlreiche Möglichkeiten, um Geschäftsabläufe zu beobachten und zu steuern. Trends in operativen Prozessen und Anwenderaktivitäten werden auf einfache Weise sowohl in Echtzeit als auch über längere Zeiträume sichtbar. ❑

### Die Anbieter

**LogLogic** ist ein Anbieter von Lösungen für Log Management sowie Compliance und Security Management. LogLogics Open-Log-Management-Plattform ermöglicht die Sammlung, Suche und Speicherung von IT-Log-Daten.

Dadurch lassen sich umfassende Analysen (Fingerprints) vergangener und aktueller Netzwerk-Aktivitäten einer gesamten Unternehmensorganisation erstellen.

Auf Basis der Open-Log-Management-Plattform korrelieren die Anwendungen von LogLogic User-Aktivitäten und Event-Daten in Echtzeit. Dies erlaubt einen integrierten Ansatz für Security Event Management, Database Security Management sowie Compliance Management gemäß industriespezifischer oder gesetzlicher Regularien.

**Triple AcceSSS IT**, österreichisches Value Added Distributionshaus für IT-Infrastruktur- und Sicherheitslösungen, ist seit Herbst 2008 Distributionspartner von LogLogic in Österreich und der Schweiz.

**www.loglogic.com**
**blog.loglogic.com**
**www.3xs-it.com**

# Umfassende Archivlösung

**Das Unternehmen GFT inboxx sieht sich als Spezialist für „Unified Archiving", was auch durch eine kürzlich vorgestellte Kooperation mit Microsoft im Bereich E-Mail unterstrichen wird. Im MONITOR-Gespräch erläutert Marketingdirektor Bernd Hoeck die aktuelle Strategie.**

Rüdiger Maier

Schema für „Unified Archiving" (Bild: GFT inboxx)

„Wir sind als Teil der GFT AG mit unseren Software-Produkten Spezialisten für die Archivierung in Unternehmen. In Österreich sind etwa die voestalpine und die Wirtschaftskammer Wien unsere Kunden", erklärt Hoeck. Das Unternehmen sieht sich als Anbieter einer unabhängigen und modular erweiterbaren Lösung für die sichere und langfristige Archivierung.

Mit Unified Archiving werden alle relevanten Informationen von E-Mails über Dokumente, Dateien und Daten bis hin zu Webinhalten oder Sprachaufzeichnungen in einem zentralen System archiviert. Damit können Kosten gesenkt und Compliance-Anforderungen erfüllt werden. Auf E-Mail-Archivierung liegt dabei aktuell ein besonderer Schwerpunkt. „Bei uns können Sie etwa mit einer Mail-Archiv-Lösung für 100 Mail-Boxen für ca. 2.000 Euro einsteigen und das System nach Bedarf weiter ausbauen", so Hoeck.

### Kooperation mit Microsoft

Kürzlich hat das Unternehmen mit Microsoft eine Lösung vorgestellt, mit der die Migration auf Exchange 2007 schneller und sicherer durchgeführt werden kann. Das gemeinsame Angebot umfasst Lizenzen für Exchange 2007 und inboxx mail sowie die Beratungsdienstleistungen, die bei der Migration notwendig sind. Durch die Mail-Lösung lassen sich die E-Mails in aktuell relevante E-Mails - dem sogenannten „Working Set" - und weniger häufig genutzte E-Mails trennen. Letztgenannte werden direkt, also ohne den Umweg über das Exchange-System - archiviert und sind damit rechtssicher und langfristig verfügbar. Über das Retention Management können bei der Migration Aufbewahrungsfristen für die archivierten E-Mails gesetzt werden. „Unser System eliminiert alle Dubletten bei den Mails und Anhängen, wodurch Volumenseinsparungen von bis zu 80 % möglich sind", erläutert Hoeck.

Speziell auf die Bedürfnisse von Klein- und Mittelbetrieben (KMUs/SMBs) ist die Lösung inboxx mail SMB zugeschnitten. Die Lösung bietet ein einfaches Preismodell: Für einmalig 19,95 Euro pro Postfach erhält der Kunde ein System zur E-Mail-Archivierung und zur sicheren Einhaltung von Compliance-Vorgaben.

### Neue Partnerschaft

„Um nahe bei unseren Kunden sein zu können, arbeiten wir mit einem Netzwerk qualifizierter Partner zusammen", so Hoeck. Kürzlich schloss man mit dem Münchner Value Added Distributor (VAD) ectacom einen Vertrag, der auch eine Geschäftsstelle in Wien hat.

Der VAD entwickelt für seine Kunden anspruchsvolle Unternehmenslösungen im Bereich Business Continuity, IT Risk Management sowie Security, die dazu dienen, Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Das Portfolio umfasst Produkte, Lösungen, Services und Trainings von weltweit führenden Herstellern. Als VAD bietet ectacom einen Hersteller-Mix mit technischem Support, Installationsservices, Trainings, Vertriebsberatung und einem Partner-Marketing-Konzept. „Wir haben uns für die Partnerschaft mit GFT inboxx entschieden, weil wir unseren Kunden mit Unified Archiving ein auf die Zukunft ausgerichtetes Archivierungskonzept anbieten können", erklärte dazu Tomé Spasov, Managing Director ectacom GmbH.

www.gftinboxx.com
www.gft.com

## MIT IT-SICHERHEITSRICHTLINIEN MILLIONENSCHÄDEN VERHINDERN.

**Symantec bietet vollautomatische, intelligente DLP-Lösungen für jedes Sicherheitsbedürfnis.**

**Unternehmen droht längst nicht mehr nur Gefahr durch Angriffe von aussen. Sie kommen immer mehr auch von innen. Data-Loss-Prevention(DLP)-Lösungen unterstützen Unternehmen, Datendiebstahl und die unabsichtliche Übermittlung von Informationen – und damit Millionenschäden – zu verhindern.**

Was geschehen kann, wenn Sicherheitsrichtlinien zum Schutz von Daten nicht ausreichend aufgestellt oder durchgesetzt werden, erlebten zuletzt die britische Steuerbehörde, wie auch die liechtensteinische LGT-Bank mit dem folgenschweren Kauf von gestohlenen Daten durch die deutsche Steuerbehörde. Ausser Schäden in Millionenhöhe für den Datenverlust drohen auch erhebliche Imageschäden, die nicht mehr zu beheben sind. Datendiebstähle können mithilfe wirksamer Richtlinien zur IT-Sicherheit weitgehend ausgeschlossen werden, wenn deren Durchsetzung mit technischen Massnahmen, unterstützt wird. Hier einige Tipps:

**DATEN UNABHÄNGIG VON SPEICHERORT UND NUTZUNG SCHÜTZEN.** Lösungen wie die von Gartner ausgezeichnete Vontu Data Loss Prevention sorgen dafür, dass die an verschiedenen Orten im Netzwerk abgelegten Daten sowohl identifiziert als auch durch automatisch wirksame Regeln (Klassifikation, Speicherung, Archivierung, Verschlüsselung, Digital Rights Management usw.) präventiv vor unrechtmässigem Zugriff geschützt werden.

**DATENNUTZUNG ÜBERWACHEN; DATENAUSGANG KONTROLLIEREN.** Bei der Überwachung der Datenausgänge und Endpunkte ist der E-Mail-Verkehr nur ein Teil des Problems. Instant Messenger, Blogs, USB-Sticks, CDs/DVDs und MP3-Player sind weitere Gefahrenquellen, die ein Kopieren ungesicherter Daten ermöglichen. Durch Regeln wird verhindert, dass sensible Daten sowohl im ursprünglichen Format (DOC, XLS, PPT usw.), als auch in ein anderes Fileformat (z.B. PDF) konvertiert das Unternehmen verlassen können. Dies gilt für den Endpoint genauso wie für das Netzwerk.

**MASSNAHMEN GEGEN VERSTÖSSE AUTOMATISIEREN.** Nach der Identifizierung von Verstössen gegen Sicherheitsvorschriften und/oder Datenverlust sollte eine Automatisierung der erforderlichen Massnahmen erfolgen. Vontu DLP Workflow beispielsweise bietet die Möglichkeit, Regelverstösse basierend auf den implementierten Regeln automatisiert zu bearbeiten. Der Sender wird per Mail über den Vorfall benachrichtigt; der Zuständige wird zur Nachschulung des Mitarbeitenden aufgefordert.

**WICHTIGE DATEN VERSCHLÜSSELN.** Auch die Verschlüsselung ist ein wirksames Instrument für die sichere Übermittlung von Daten.

**LAST, BUT NOT LEAST: BACKUP.** Intelligente Archivierungslösungen wie Symantec Enterprise Vault für die E-Mail-Archivierung greifen bereits im Moment der Datenentstehung, um die neuen Daten zu klassifizieren und die Speicher-Strategie festzulegen.

## SYMANTEC ERNEUT LEADER IN GARTNERS MAGIC QUADRANT

Symantec ist zum dritten Mal in Folge vom renommierten internationalen Marktforschungsinstitut Gartner im Magic Quadrant 2008 für Content Monitoring, Filtering und Data Loss Prevention als Leader eingestuft worden. „Gartner's Magic Quadrant" für Business-Intelligence-Software-Plattformen benennt jedes Jahr führende Anbieter und diskutiert Markttrends.

Um sich im Leaders-Quadranten positionieren zu können, muss ein Unternehmen ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse der Kunden aufweisen und in den drei zentralen Bereichen von DLP (Endpoint, Netzwerk und Discovery) umfassende Funktionen bieten. Unternehmen, die als führend eingestuft werden, sind innovativ, haben leistungsfähige Produkte und reagieren überdurchschnittlich schnell auf die Anforderungen des Marktes.

Während namhafte Konkurrenten von Symantec gegenüber dem letzten Jahr eine empfindliche Rückstufung hinnehmen mussten, belegt Symantec bei Gartner erneut die Spitzenposition.

Discovery-Funktionen sowie der Schutz von Netzwerk und Endgeräten sind laut Gartner der Königsweg für DLP.

Der Einsatz von Vontu DLP erlaubt Unternehmen, vertrauliche Daten auf File- oder Webservern, in Datenbanken und in vielen anderen Speichermedien zu identifizieren und durch automatische, universelle Richtlinien zu schützen. Diese Richtlinien werden durch eine zentrale Konsole für Erkennung, Workflow, Automatisierung, Reporting, Systemmanagement und Sicherheit gesteuert. Vontu DLP identifiziert vertrauliche Daten auf Notebooks und Desktop-PCs, sorgt für erhöhte Sicherheit auf besonders gefährdeten Endgeräten und verhindert das Kopieren vertraulicher Daten.

Ausserdem verhindert die Lösung Datenverlust im Netzwerk, indem E-Mail, IM, Internet, Secure Web (HTTPS), FTP, P2P und generisches TCP überwacht werden.

**ÜBER DEN MAGIC QUADRANT.** Der Magic Quadrant wurde 2008 von Gartner, Inc. urheberrechtlich geschützt und wird mit Zustimmung von Gartner verwendet. Der Magic Quadrant ist eine grafische Darstellung eines Marktes zu einem bestimmten Zeitpunkt und für einen bestimmten Zeitraum. Er stellt dar, in welchem Umfang der Gartner-Analyse zufolge bestimmte Anbieter definierte Kriterien für diesen Markt erfüllen. Gartner empfiehlt keinen konkreten Anbieter, kein Produkt und keine Dienstleistung, die im Magic Quadrant dargestellt werden. Auch rät Gartner den Nutzern von Technologien nicht, nur jene Anbieter zu wählen, die im Leader-Segment eingestuft wurden. Der Magic Quadrant soll nur als Research-Instrument dienen und spricht keine speziellen Handlungsempfehlungen aus. Gartner lehnt jede ausdrückliche oder stillschweigende Gewähr für seine Studien ab, insbesondere die Zusicherung allgemeiner Gebrauchstauglichkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck.

**Symantec (Austria) GmbH**
**Wipplingerstraße 34**
**1010 Wien**

**Telefon:** + 43 1 532 85 33-3009
**Telefax:** + 43 1 532 85 33-3999
**Email:** symantec_austria@symantec.com
**Web:** www.symantec.com

Copyright©2009 Symantec Corporation. All rights reserved. Symantec and the Symantec Logo are trademarks or registered trademarks of Symantec Corporation or its affiliates in the U.S. and other countries.

symantec™

# „MPO-Mehrfaser-Stecksystem“

**Highend-LWL-Verbindungen für Rechenzentren: noch schneller, noch besser, noch günstiger! Ein konfektioniertes 12-Faser-Verbindungssystem setzt sich durch. Die Montagezeit wird im Vergleich zur Spleißtechnik um rund 80 % reduziert.**

Das MPO-Stecksystem ist ein Mehrfaser-Stecksystem für Multi- und Singlemode-Fasern. Verwendet werden MPO-Verbindungskabel mit Fan-Out-Einheiten. Es gibt aber auch die Möglichkeit MPO-Fan-Out-Kabel einzusetzen. Bei diesen ist auf einer Seite der MPO-Steckverbinder und auf der zweiten Seite wird auf Duplex-Einzelkabel aufgesplittet, wobei üblicherweise LC-, E2000- oder SC-Steckverbinder genommen werden.

Dieses Verbindungssystem entspricht der TIA/EIA 604-5B und der IEC 61754-7 und wird in der optischen Übertragungstechnik bei ATM, Fiber Channel, 10 Gb-Fiber Channel, Gb-Ethernet, 10 Gb Ethernet, InfiniBand, CATV und Videoübertragungen in der Industrie, vorzugsweise im Backbone und Front-End-Bereich eingesetzt.

Verwendet werden fertig konfektionierte und nach IEC 61300-3-x getestete Anschlusskabel, Singlemode- oder Multimode (OM3)-Faser. Die Singlemode-Fasern sind auch mit APC-Schliff lieferbar. Bandkabel oder Rundkabel sind mit 6, 8, 12, 24 Fasern lieferbar und bis zu 96 Fasern pro 1 HE möglich.

Weitere Pluspunkte: vereinfachtes Design und Management, volle Flexibilität für eine einfache Erweiterung und Neukonfiguration.

Mit einem Steckverbinder werden zwölf Verbindungen gleichzeitig hergestellt. Es gibt verschiedene Kunststoff-Gehäusefarben zur Erkennung der Faserarten.

PROMOTION

KSI

**Kontakt-Systeme Inter Ges.m.b.H.**
A-1230 Wien, Richard-Strauss-Str. 39, Tel.: +43/(0)1/61096-0
E-Mail: ksi@ksi.at , www.ksi.at

# Risk-Management-Plattform

**Imperva, Spezialist für Datensicherheit, hat die erste integrierte Risk-Management-Plattform zur Absicherung von Datenbanken, Daten und Applikationen vorgestellt.**

IMPERVA®

Die neuen Funktionen, die als Teil der SecureSphere Version 7 angeboten werden, kombinieren die Bewertung von Risiken sowie deren Visualisierung für Datenbanken und Daten und erlauben Unternehmen, Probleme zu *erkennen und zu lösen, bevor eine Verletzung oder Audit-Fehler auftreten.*

Imperva hat gleichzeitig einen Discovery- und Assessment-Server vorgestellt. Die automatisierte Lösung identifiziert sensitive Daten und Schwachstellen in Datenbanken. Zudem wurden die fünf Datensicherheitsprodukte des Unternehmens neu geordnet und werden nun als SecureSphere Data-Security-Suite angeboten, um die Installationsszenarien bei den Kunden besser abzubilden.

Auf Knopfdruck scannt SecureSphere DAS das Netzwerk hinsichtlich aller Datenbank-Server, identifiziert und klassifiziert sensitive Daten in vordefinierte Kategorien, unterstützt anwenderdefinierte Klassifikationen und meldet Sicherheitsschwachstellen auf jeder Datenbank, einschließlich fehlender Patches oder Default-Passwörter.

Imperva ermöglicht einen vollständigen Security Lifecycle für Geschäftsdatenbanken und Anwendungen, die sie nutzen. Über 4.500 weltweit führende Unternehmen, Behörden und Service-Provider vertrauen auf Imperva, um den Diebstahl von sensitiven Daten zu verhindern, sich gegen Sicherheitslücken zu schützen, Anwendungen abzusichern und Vertraulichkeit zu garantieren.

Triple AcceSSS IT, eines der führenden österreichischen Value Added Distributionshäuser für IT-Infrastruktur- und -Sicherheitslösungen, wird künftig die Distribution des gesamten Imperva-Produktportfolio in Österreich übernehmen. Die Spezialisten mit langjähriger Erfahrung im Netzwerk- und Security-Umfeld stehen für alle Abschnitte der Projektabwicklung zur Verfügung.

PROMOTION

3xS-it.com

**Triple AcceSSS IT**
Distributions und Dienstleistungs GmbH
Brown-Boveri-Straße 6/15
A-2351 Wr. Neudorf
Tel: +43 2236 864444
www.3xs-it.com

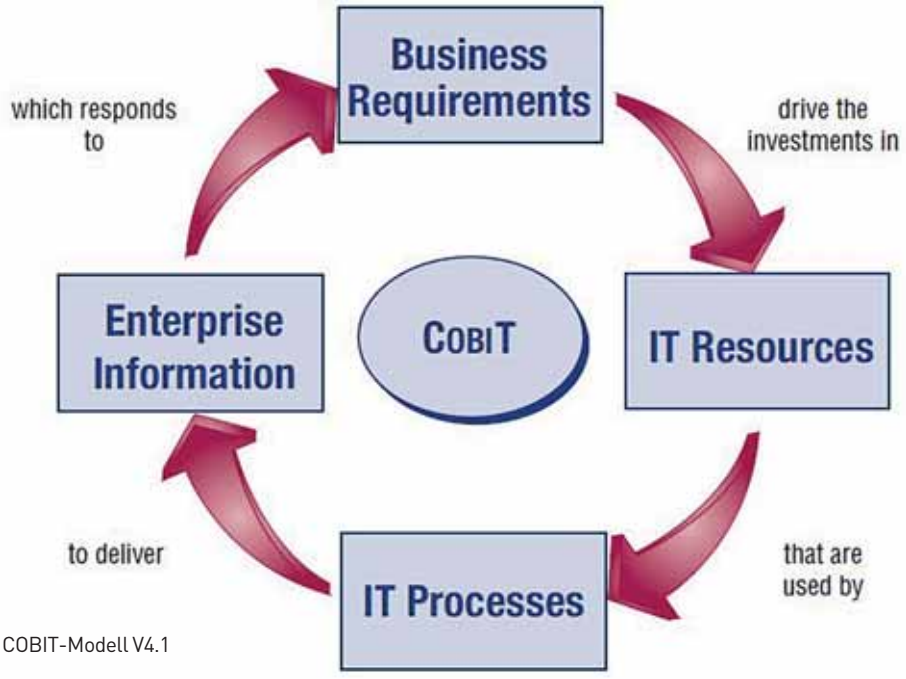
# COBIT in der Praxis - Messen in Prozess-Systemen

**IT-Dienstleister haben - wie alle Unternehmen - den Bedarf, ihre Dienstleistung ständig zu verbessern. Häufige Themen sind: Prozessverbesserung, Produktivitäts- und Effizienzsteigerung, organisatorische Verbesserungen, Erhöhung des Kundennutzens.**

Josef Giessrigl

Die Herausforderung dabei ist - unter Berücksichtigung der wesentlichen Aspekte - alle Stakeholder möglichst gut einzubinden sowie strategisch die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Es ist Aufgabe des **Managements**, dafür zu sorgen, dass die Organisation und damit auch die IT-Ressourcen (inkl. Anwendungen, Information, Infrastruktur sowie Personal) entsprechend geplant, implementiert und ständig verbessert werden.




COBIT-Modell V4.1

### Warum COBIT?

**Control Objectives for Information and related Technology** (COBIT) stellt „Good Practices" in Form eines Domänen- und Prozess-Frameworks zur Verfügung. COBIT umfasst alle Phasen, wie Planung, Beschaffung der Entwicklung, Betrieb und Unterstützung bis hin zur Überwachung.

Unter den Publikationen über COBIT ist das „**COBIT 4.1 Framework**" (1) hervorzuheben. Es enthält eine Erklärung, wie COBIT die Ziele der IT-Governance unter Berücksichtigung von Best Practices nach IT-Domänen und IT-Prozessen organisiert und mit den Unternehmensanforderungen verbindet.

Viele Studien beschäftigen sich damit, wie COBIT als „Metamodell" andere Modelle abdeckt. Ein Beispiel dafür ist: „Aligning COBIT 4.1, ITIL V3 and ISO/IEC 27002 for Business Benefit" (2). Diese Arbeiten geben wertvolle Hilfestellungen, entbinden den Berater aber nicht davon, die Organisation ganzheitlich zu betrachten.

**ITIL** ist heute der allgemein anerkannte Standard für das IT-Service-Management. Häufig ist es schon im Einsatz, wenn die Unternehmen die Diskussion über IT-Governance erst beginnen. ITIL repräsentiert traditionell die Perspektive des Serviceanbieters, wohingegen COBIT mehr auf die Sicht des Nutzers bzw. Käufers von Dienstleistungen eingeht.

### COBIT im Überblick

COBIT gliedert die IT-Aktivitäten in vier Domänen eines generischen Prozessmodells:

- **PO - Planning and Organisation**

Diese Domäne behandelt die Strategieanbindung und die Identifikation, wie die IT zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen kann. Hierbei wird den Fragen nach der gegenseitigen Ausrichtung von IT und Unternehmen sowie der optimalen Nutzung der IT-Ressourcen nachgegangen.

- **AI - Acquisition and Implementation**

Um die IT-Strategie umzusetzen, müssen Lösungen identifiziert, in die Geschäftsprozesse integriert und umgesetzt werden. Dies erfolgt über die Klärung, ob die Lösungen neuer Projekte den Unternehmensanforderungen entsprechen, neue Projekte rechtzeitig und innerhalb des Budgets fertig gestellt werden bzw. die neuen Systeme nach ihrer Fertigstellung korrekt funktionieren.

- **DS - Delivery and Support**

Diese Domäne beschäftigt sich mit der eigentlichen Erbringung der Leistungen, dem Management der Sicherheit und Kontinu-

### Modelle für die gesamte Organisation

**EFQM-Modell** (European Foundation for Quality Management)

- Vorgaben der **ISO9000**

Spezielle Modelle für IT-Organisationen:

- **ITIL** (IT Infrastructure Library): Umsetzung von ITSM (IT Service Management)
- **SOX** (Sarbanes-Oxley Act): US-Gesetz zur verbindlichen Regelung der Unternehmensberichterstattung
- **SAS70** (Statement on Auditing Standard) von AICPA (American Institute of Certified Public Accountants): Revisions- und Auditstandard
- **ISO/IEC 27001** (bis Mitte 2007: ISO17799): Kontrollmechanismen für Informationssicherheit
- **CMMI** (Capability Maturity Model Integration) und SPICE (Software Process Improvement and Capability Determination) oder ISO 15504: internationale Standards zur Durchführung von Bewertungen von Unternehmensprozessen (Schwerpunkt Softwareentwicklung)

ität, dem Service-Support für Benutzer sowie dem Management von Daten und Einrichtungen. Im Rahmen dessen wird analysiert, ob die IT-Services entsprechend den Bedürfnissen der Organisation erbracht werden, die IT-Kosten optimiert sind bzw. die IT-Systeme von den Anwendern produktiv und sicher genutzt werden können.

■ **ME - Monitoring and Evaluation**

Alle IT-Prozesse müssen regelmäßig hinsichtlich ihrer Qualität und Einhaltung von Kontrollanforderungen beurteilt werden. Diese Domäne behandelt die Gewährleistung von Governance und ermittelt dabei, ob die IT-Performance gemessen wird, um rechtzeitig Probleme zu erkennen bzw. auch, ob Risiko, Control Compliance und Performance gemessen werden und darüber berichtet wird.

### Einsatz von COBIT in der Praxis

Ein häufiges Einsatzgebiet von COBIT sind IT-Revision sowie IT-Audits. COBIT unterstützt bei der Entwicklung des Prüfprogramms einerseits durch die Orientierung an den relevanten COBIT-Prozessen und Control Objectives, andererseits durch die Kriterien des COBIT Maturity Models für die zu untersuchenden Prozesse.

COBIT kann jedoch auch „konstruktiv" im Sinne von „nicht überprüfend" eingeführt werden. Die Erfahrung zeigt, dass in vielen Unternehmen vom Management Kennzahlen und objektive Steuerungsgrundlagen gewünscht werden. Häufig werden daher Kennzahlen und Kontrollmechanismen eigenständig entwickelt. COBIT bietet dafür eine gute Palette an Controls und Messpunkten an.

**Josef Giessrigl** hat mit der corporate quality consulting GmbH eine Studie über die Anwendbarkeit und den Nutzen von COBIT erstellt. Giessrigl besitzt 28 Jahre Erfahrung in der Entwicklung und Qualitätssicherung von IT-Systemen mit Schwerpunkt im Telekom- Bereich.
www.corporatequality.at

Der Einsatz von COBIT erfolgt in vier Schritten: Zuallererst bestimmt der Berater den Standort. Danach können gemeinsam mit dem Kunden die Ziele definiert sowie Lösungsvorschläge erarbeitet und schließlich die Lösung implementiert werden.

COBIT bietet Unterstützung für:

■ **Standortbestimmung**

Die Bedarfsermittlung erfolgt über einen Quick-Check auf Basis der COBIT-Prozesse und Control Objektives sowie durch die Analyse von Risiken. Der Kunde erhält dadurch ein Stärken-/Schwächenprofil und ein Risikoprofil. Wesentlich ist, dass die Ergebnisse des Quick-Checks objektiviert werden und dass jedenfalls die unterschiedlichen Interessenspartner einbezogen werden.

■ **Ziel-Entwicklung**

Die Strategieanbindung ist für alle Prozessmanagement-Systeme wichtig. Ausgehend von den Business-Zielen des Kunden werden die IT-Ziele abgeleitet. Verknüpft mit dem Quick Check und der Risikoanalyse können Ziele priorisiert und Verbesserungsvorschläge gemeinsam mit dem Kunden erarbeitet werden.

■ **Prozess-Modellierung**

Ziel dieser Phase ist die Planung und Implementierung von Geschäftsprozessmanagement mit dem Schwerpunkt IT-Prozesse**.** Ansatzpunkte hierbei sind die generischen Business-Prozesse, wie CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management) sowie PLM (Product Life Cycle Process).

Unter Berücksichtigung der COBIT-Prozesse werden eine IT-Process-Landkarte erstellt und die Prozesse modelliert. Falls beim Kunden bereits eine Prozesslandkarte im Einsatz ist, wird von dieser ausgehend weitergearbeitet.

■ **Messen und Verbessern**

Durch laufende Prozessmessung sowie -monitoring wird die Nachhaltigkeit sichergestellt. In dieser Phase werden Messwerte für Prozessziele (KPI - Key Performance Indicators) sowie für Unternehmensziele (KGI -Key Goal Indicators) erarbeitet.

COBIT macht eine Vielzahl von Vorschlägen zur Prozessmessung. Es ist daher die Aufgabe des Prozess-Beraters, gemeinsam mit dem Kunden die für das Unternehmen wesentlichen Messziele zu definieren. Dabei ist das SMART-Prinzip für die Beurteilung der Messziele nützlich.

An dieser Stelle sei ausdrücklich davor gewarnt, alle COBIT Controls auf einmal einzuführen, ohne sich über deren Zweckmäßigkeit und Eignung für das eigene Unternehmen klar zu sein.

### Kundennutzen durch den Einsatz von COBIT

Mit dem Einsatz von COBIT werden die IT-Ziele an Strategie und Business-Zielen sowie die IT-Prozesse am Kunden und den Interessenspartnern ausgerichtet. Die Anwendung von Standards und bewährten Methoden erhöht die Umsetzungsgeschwindigkeit und -sicherheit. Ein wesentlicher Nutzen ergibt sich daraus, dass COBIT als Auditing-Standard gilt und auf die wachsenden gesetzlichen Anforderungen (SOX, EuroSOX) vorbereitet.

*(1) Cobit 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models. IT Governance Institute, 2007.*
*(2) Aligning CobiT 4.1, ITIL V3 and ISO/IEC 27002 for Business Benefit. IT Governance Institute und Office of Government Commerce (OGC), 2008.*

### COBIT - Pro und Contra

**Pro**

- Strategie-Anbindung über die PO-Prozesse
- Umfassendes Modell mit praxisorientierten Messvorschlägen
- Identifikation von Verbesserungspotenzialen über Audits (Maturity Levels)
- Als Standard für IT-Revision etabliert
- Metamodell vieler anderer Modelle (z. B. ITIL, ISO17799)

**Contra**

- Es müssen die richtigen Schwerpunkte gefunden werden, da vollständige Audits sehr umfassend und aufwändig sind.
- Wenn die IT-Entwicklung einen Schwerpunkt der Organisation darstellt, sind Know-how-Vertiefungen in spezifischen Best-Practice-Modellen (CMMI, SPICE) erforderlich.
- Die Themen Marketing und Vertrieb sind im COBIT nicht abgedeckt.

# „Z“ heißt die Zukunft bei HP-Workstations

**Im März sorgten einige Hersteller für ein wahres Stakkato an Launches rund um die neue Xeon-Prozessor-Generation. HP stellte seine neuen Hochleistungs-Workstations auf Basis von Intels „Nehalem“-Plattform in Los Angeles vor. Der MONITOR war vor Ort.**

Alexander Hackl

Die Z-Serie ist mit der neuen Generation von Intel Xeon Quadcore-Prozessoren und Chipsätzen ausgestattet.

Wenn bei einem Computer die integrierten Tragegriffe zu einer zentralen Marketing-Botschaft avancieren, dann kann man erahnen, wie schwer es heutzutage ist, sich am von Standardkomponenten dominierten PC-Markt von der Konkurrenz abzuheben. „Unsere Workstations sind mobil“, verkündete der für diesen Geschäftsbereich verantwortliche HP-Vizepräsident Jim Zafarana bei der Präsentation der „Z-Series“-Workstation-Familie, die drei neue Modelle beinhaltet. Zur Veranschaulichung schleppte Chefentwickler Terry Pilsner ein Exemplar des Serien-Flaggschiffs, den Z800, durch die Reihen der zahlreich erschienenen Pressevertreter.

Das Design des rackfähigen Minitowers stand neben der deutlich gesteigerten Leistung im Fokus des Medien-Events. Um der neuen Serie ein unverwechselbares Look-and-feel zu verpassen, griff HP auf die Dienste eines exklusiven Automobil-Designers zurück. Der kalifornische Ableger von BMW Designworks zeichnet für das Aussehen der Rechner verantwortlich. Alec Bernstein, Chef der Industriedesign-Schmiede, hat bei dem Projekt Z-Workstation, an dem zwölf seiner Mitarbeiter mehr als ein Jahr gearbeitet haben, „einen ganzheitlichen Ansatz verfolgt“, bei dem „die Designsprache den Wert des Produkts ausdrückt“, wie er sagte. Zafarana erläuterte dem MONITOR: „Wir haben Intels Technologie in ein komplett neues Design integriert. Unser erster Job war natürlich Performance, Verlässlichkeit und Qualität, aber wir setzten diese Ziele mit einer neuen Design-Sprache um, die dem Kunden sagt, dass dieses Produkt einmalig ist.“

Das Gehäuse besteht aus gebürstetem Aluminium, aber die eigentliche Besonderheit findet man „unter der Motorhaube“. Das Innenleben der neuen Rechner kommt so aufgeräumt daher, wie der Motorraum eines modernen Autos. Ähnlichkeiten mit einem BMW sind nicht rein zufällig. Kein Kabelsalat (die Verkabelung versteckt sich fast ausschließlich hinter dem Mainboard), kein Sammelsurium von blank liegenden Platinen. Anordnung und Form aller Elemente zielen auf Wartungsfreundlichkeit und Optimierung der Kühlluftströme ab. Bei der Kühltechnik war auch Lärmreduktion ein Anliegen. Die Kühlluft wird anders als bisher vorne angesaugt, die Warmluft hinten ausgeblasen. Das vermindert nicht nur die Geräuschentwicklung, sondern sorgt auch für ein weniger „aufgeheiztes“ Raumklima am Arbeitsplatz. Z400 und Z600 sind zusätzlich mit der besonders geräuscharmen „Quiet Fan“-Technologie ausgestattet. Z400 und Z800 sind auch für den Einsatz von Flüssigkeitskühlsystemen vorbereitet.

Insgesamt wurde ein kompromisslos modularer Aufbau umgesetzt. Grüne Markierungen weisen Wartungstechnikern (und selbst Laien) den Weg durch die Eingeweide des Rechners. Alle Komponenten sind mit einem Griff ohne Werkzeug zu entfernen - Stromversorgungseinheit, Kühlungselemente, ein bis zwei Prozessoren, Arbeitsspeicher, optische Laufwerke, bis zu sechs Festplatten und sogar das Mainboard.

Pilsners breites Lächeln verrät, dass er mit dem Ergebnis seiner Arbeit zufrieden ist: „Das Design ist ausschließlich von der Funktionalität geleitet. Das Innenleben ist eine Fortsetzung der äußeren Erscheinung, aber jedes Detail hat einen technischen oder funktionalen Grund.“ Auch die Idee mit den Tragegriffen ist nicht der Gestaltungslaune eines Designers zu verdanken. In wochenlangen Videobeobachtungen hat man die Nutzungsgewohnheiten von Powerusern erforscht und die Erkenntnisse in das Design einfließen lassen. Unter anderem hatte sich gezeigt, dass die Workstations im Arbeitsalltag verschiedenster Branchen häufig den Standort wechseln. Die schweren Grafikkarten sind durch zusätzliche Raster stabilisiert, um Beschädigungen beim Transport auszuschließen.

### Die neue Xeon-Plattform

Die Z-Serie ist mit der neuen Generation von Intels Xeon-Quadcore-Prozessoren und Chipsätzen ausgestattet. Mit der „Nehalem“-Prozessorarchitektur mit integriertem Memory Controller gelang Intel in puncto Performance und Energieverbrauch nach Längerem wieder ein großer Schritt vorwärts. Während Z800 und Z600 für zwei Prozessoren der Xeon- 5500-Plattform ausgelegt sind, ist der Z400 ein Ein-Sockel-System auf Basis der W3500-Serie.

Die leistungsfähigste Prozessorvariante, der W5580 liefert 3,2 Gigaherz Taktfrequenz bei über 25 Gigabyte Bandbreite pro Sekun-

de, wobei jeder der vier Rechenkerne vier parallele Rechenthreads ausführen kann. Trotz deutlich gesteigerter Leistung verbrauchen die Nehalem-Prozessoren weniger Energie als frühere CPU-Generationen von Intel. HPs Z-Serie ist zusätzlich exklusiv mit der HPs „Watt-Saver"-Technologie ausgestattet, die den Stromverbrauch im „Off"-Modus auf 0,2 Watt senkt.

**Modulare Flexibilität**

Rund um die neue Intel-Technologie hat HP flexibel konfigurierbare Systeme entwickelt. Der Z800 lässt sich bis auf 192 Gigabyte Arbeitsspeicher und 7,5 Terabyte Storage aufrüsten. Bis zu sechs RAID-fähige Festplatten finden Platz. Optional können auch SSD-Speicher eingesetzt werden. Ein bis zwei Grafikkarten von NVIDIA oder ATI decken je nach gewähltem Modell das Spektrum von professioneller 2D- bis zur Highend-3D-Darstellung ab. Was so ein Leistungsmonster mit maximaler Ausstattung kosten würde? „Diese Rechenaufgabe habe ich noch nicht gemacht", gibt Zafarana zu. Seine Schätzung: „Einige 10.000 Dollar." Eine kosten-nutzen-optimierte Konfiguration werde sich aber für das Gros der Kunden deutlich unter diesem Maximum bewegen. „Durch die Modularität der Systeme können wir mit der Z-Serie ein großes Spektrum an Kunden und Märkten bedienen."

Der Z800 ist für den Highend-Bereich etwa im computergestützten Design und Engineering (CAD/CAE), für Anwendungen in der Erdölindustrie oder in der Medien-, Grafik- und Video/Audio-Produktion ausgelegt. Mit dem Z600 und Z400 gibt es je nach kundenspezifischem Ressourcenbedarf zwei Leistungsabstufungen, die für Finanzanwendungen, Midrange-CAD/CAE und Midrange-Grafik/Audio/Video gedacht sind, wobei der Z600 laut HP im Bereich digitale Animation das beste Preis-Leistungsverhältnis liefert. Testkunden aus verschiedensten Industrien berichteten in Los Angeles von bis zu 500% Leistungssteigerung bei ihren ressourcenintensiven Produktionsanwendungen. „Die Kunden bekommen mehr Performance zu geringeren Preisen. Die Systeme liefern daher einen sehr schnellen ROI", betonte Zafarana.

**Ein Hauch von Hollywood**

Ein ganz besonderer Testkunde sorgte dafür, dass die neuen HP-Workstations auch etwas vom Glanz der Traumfabrik abbekamen. Eine Vorab-Aufführung des neuen 3D-Animationsspektakels „Monsters vs. Aliens" in den Dreamworks-Studios, zu der Studiochef Jeffrey Katzenberg die Journalistenschar persönlich begrüßte, war das Highlight des Produktlaunches. „Es ist keine Übertreibung, wenn ich sage, dass wir ohne HP nicht tun könnten, was wir tun", übertrieb er artig. Der Film wurde jedenfalls auf mehreren hundert HP-Workstations produziert, allerdings großteils auf der Vorgängerserie „xw".

Die Animation in neuester 3D-Technologie, die Katzenberg als „die Zukunft des Filmemachens" bezeichnete, erforderte nicht weniger als 45 Millionen Rendering-Stunden. Eine einzelne Workstation hätte mehrere tausend Jahre an dem Film gerechnet. Das cineastische Ergebnis ist hinsichtlich Perfektion der 3D-Darstellung beeindruckend. Die Story? Geschmackssache. Aber wer mit einem einzigen Film den weltweiten Durchbruch seiner 3D-Technologie im Visier hat, muss offenbar bei Handlung und Humor den kleinsten gemeinsamen Nenner, sprich einen kulturenübergreifenden Massengeschmack bedienen.

**Fazit**

Im heimischen Fachhandel sind die Systeme seit Ende April zu haben - der Z400 ab 1.379 Euro, der Z600 ab 1.719 Euro und der Z800 um 2.679 Euro. xw4550, xw6600 und xw8600 aus der Vorgängerserie werden eingestellt. xw4600 und das bisherige Workstation-Flaggschiff xw9400 bleiben vorerst im Portfolio. Ab Sommer sind die Z-Systeme auch mit den neuen AMD-Opteron-6-Core „Istanbul"-Prozessoren verfügbar. Die von Analysten prognostizierten Einbrüche am PC-Markt bereiten Zafarana kein großes Kopfzerbrechen: „Es ist zwar nicht gerade der ideale Zeitpunkt für den Produktstart, aber wenn sich die Wirtschaft erholt, stehen wir mit dem besten Workstation-Angebot der Branche für unsere Kunden parat."
www.hp.com/at

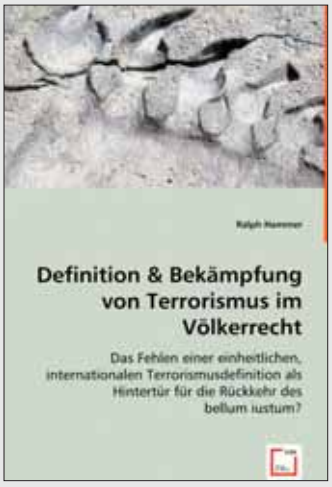
„Wir haben Intels Technologie in ein komplett neues Design integriert." - **Jim Zafarana**, HP-Vizepräsident

**Terrorismus – Definition und Bekämpfung**

**Kann man gegen Terroristen Krieg führen?**

**Kann man Terrorismus definieren?**

**Wie kann man seine Bekämpfung völkerrechtlich begründen und begrenzen?**




Diesen und weiteren Fragen im Spannungsfeld Terrorismus – Völkerrecht geht der Experte für nationale und europäische Sicherheitsforschung im bmvit, **Dr. Ralph Hammer**, auf den Grund.

**€ 79,–**

ISBN: 978-3-8364-9817-3
Preis inkl. MwSt., exkl. Versandkosten
**Bohmann Druck und Verlag**
Ges.m.b.H. & Co. KG,
1110 Wien, Leberstraße 122,
Tel.: 01/740 95 Dw 222,
Fax 01/740 95 Dw 429

BOHMANN Verlagsgruppe

## Inserentenverzeichnis


Agresso . . . . . .7
BEKO . . . . . .2.U
CAS . . . . . .15
Cubeware . . . . . .13
Distrelec . . . . . .31
ITdesign . . . . . .21, CC
k.section . . . . . .23
KSI . . . . . .42
Linbit . . . . . .39
Microsoft . . . . . .4.U
mPAY24 . . . . . .40
Opitz Consulting . . . . . .9
Symantec . . . . . .41
Tripple Accesss . . . . . .42
Trivadis . . . . . .5
Unit IT . . . . . .17
UPC . . . . . .27
Vector . . . . . .11
Wiener Zeitung . . . . . .25


# Vorschau auf Juni 2009

**ERP-Trends 2009**

**Marktübersicht: Multifunktionsgeräte**

**Allgemeine E-Mail-Adresse** . . . . . office@monitor.co.at
**Chefredakteur:** Dipl.-Ing. Rüdiger Maier . . . . . maier@monitor.co.at
**Redaktion:** Mag. Dominik Troger . . . . . troger@monitor.co.at
**Anzeigenleitung:** Alexander Havlik . . . . . havlik@monitor.co.at
**Medienberatung :** Katharina Lützelberger . . . . . luetzelberger@monitor.co.at
Gerhard Steiner . . . . . steiner@monitor.co.at
**Technischer Leiter & Layout:** Gerhard Hegedüs . . . . . hegedues@monitor.co.at


**So erreichen Sie uns:** Abohotline: 01-74095-466, E-Mail: abo.zv@bohmann.at
**Monitor im Internet:** www.monitor.co.at **Newsfeed:** www.monitor.co.at/rss.cfm

## Impressum


**Medieninhaber und Verleger:** Bohmann Druck und Verlag Ges.mbH & Co KG, Leberstr. 122, A-1110 Wien, Telefon 01/74095-410, Telefax 01/74095-425, E-Mail: office@monitor.co.at, www.monitor.co.at - **Chefredakteur**: Dipl.-Ing. Rüdiger Maier (mai) - **Redaktion:** Mag. Dominik Troger (dat) - **Autoren:** Carsten Bange, Alfred Bankhamer, Peter Chamoni, Gerhard Domes, Josef Giessrigl, Alexander Hackl, Hermann Hebben, Markus Linden, Erwin Matys, Siegmund Priglinger, Christine Wahlmüller - **Anzeigenleitung:** Alexander Havlik - **Technischer Leiter & Layout:** Gerhard Hegedüs - **Aboverwaltung:** Bohmann Aboservice: Tel.: 01-74095-466, E-Mail: abo@bohmann.at - **Druck:** - Leykam Druck GmbH und Co. KG, Bickford Str. 21, 7201 Neudörfl. - **Verlags und Herstellungsort:** Wien - **Erscheinungsweise:** 11 x im Jahr plus drei Specials: „HARDWARE", „SOFTWARE", „KOMMUNIKATION" - **Einzelverkaufspreise:** € 3,80 - **Monitor-Jahresabo:** € 34,50 - **Auslandsabo:** € 60,90 - **Anzeigenpreise:** Es gilt die Anzeigenpreisliste laut Mediadaten 2008 - **Bankverbindung:** Bank Austria Creditanstalt AG - Blz.: 12000, Kto.: 653 092 700, Österr. PSK - Blz.: 60000, Kto.: 1732.755 - DVR: 0408689 - FBNR: 9642f/FB - **Gericht:** HG Wien - **ARA Liz.-Nr.:** 1214 - UID ATU10940909 Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos wird keine Haftung übernommen.


Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Nachdruck oder Übersetzung sind ebenso wie die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und das Bieten über Online-Dienste nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages erlaubt. Mit „Promotion" gekennzeichnete Beiträge sind entgeltliche Einschaltungen. MONITOR bekennt sich selbstverständlich zur gesellschaftlichen Gleichstellung von Frau und Mann. Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter.



Druckauflage 2. Halbjahr 2008: 14.500

WILLKOMMEN AN EINEM ORT, AN DEM ALLES MÖGLICH IST.
WO SICH IHRE INFRASTRUKTUR-TRÄUME VERWIRKLICHEN.
VOM DATENCENTER BIS ZUM DESKTOP.
SIE KÖNNEN MEHR. SIE SPAREN MEHR.
DIE BARRIEREN ZU VIRTUALISIERUNGEN VERSCHWINDEN.
WIE VIRTUELL SIND SIE?
Die End-to-End virtualisierte Infrastruktur ist jetzt Realität.
Sowohl Server- als auch Desktop-Verwaltung ist jetzt
möglich, dank der leicht verständlichen und kostensparenden
Virtualisierungs-Produkte und -Lösungen von Microsoft.
Mehr Infos auf microsoft.com/Austria/virtualization
Microsoft | Virtualization